Sentido Provável de 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 2012

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 8

3.1. Princípios gerais 8

3.2. Ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público 12

3.2.1. Custos evitáveis 12

3.2.2. Áreas não rentáveis 15

3.2.3. Clientes não rentáveis em áreas rentáveis 17

3.3. Reformados e pensionistas 22

3.4. Oferta de postos públicos 23

3.5. Benefícios indiretos 24

3.5.1. 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 (recomendações 3, 4, 5, 9 e 10 do relatório de auditoria) 26

3.7. Divergências identificadas nas fórmulas ou nos dados utilizados para apuramento dos CLSU (recomendações 2, 6, 7, 8, 11 do relatório de auditoria) 29

4. Apreciação da ANACOM sobre os resultados da auditoria 32

5. Valores finais de CLSU 2012 32

6. Conclusão e Deliberação 36

1. Enquadramento

Em 2012, 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)[1] sempre que a Autoridade Reguladora Nacional 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) em 2011 aprovou a decisão sobre o conceito de encargo excessivo, bem como a decisão relativa à metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU[2].

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 no presente caso relativo ao exercício de 2012.

---

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

[2] São também relevantes neste contexto as deliberações de: (i) 2012.10.12 que concretizou o conceito de "custos de acesso anormalmente elevados", para determinação dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis e de (ii) 2013.06.20 que determinou ajustamentos em relação à metodologia de cálculo dos CLSU com impacto nas estimativas para os anos posteriores a 2009.

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 2013.10.31 as estimativas dos CLSU para 2012.

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 2012.09.06, à empresa SVP Advisors, S.L. (doravante AXON)[3] a auditoria às estimativas dos CLSU apresentadas pela MEO para os exercícios de 2010 a 2012. Os trabalhos de auditoria aos CLSU de 2012 foram iniciados em 2014.

A auditoria realizada consistiu numa análise aprofundada, sistemática, e global das estimativas de CLSU apresentadas pela MEO para 2012 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.

Posteriormente a esta primeira auditoria, a ANACOM considerando que:

i. O Sistema de Contabilidade Analítica (SCA) da MEO relativo ao exercício de 2012 tinha entretanto sido sujeito a alterações, tendo sido aprovada a conformidade dos resultados reformulados na sequência da respetiva auditoria, em 2014.12.30;
ii. Os valores de CLSU auditados não refletiam ainda o ajustamento efetuado para evitar a dupla contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis, conforme tinha sido aprovado pela ANACOM em 2014.11.20 no âmbito da decisão relativa aos CLSU 2010-2011;
iii. Os valores de CLSU auditados também não refletiam a alteração efetuada no valor das taxas de regulação, com impacto em 2012, que foi aprovada pela ANACOM em 2014.06.12.

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

auscultou a MEO em 2015.03.23 quanto à possibilidade de apresentar desde logo os valores reformulados dos CLSU 2012 considerando as conclusões da auditoria e os três aspetos acima enunciados.

Deste modo, a MEO em 2015.03.27 remeteu a esta Autoridade os resultados revistos dos CLSU 2012, resultados esses que foram objeto de nova auditoria por parte da AXON tendo os auditores transmitido o relatório final desta segunda auditoria em 2015.06.01[4].

2. Principais conclusões das auditorias

De acordo com o estabelecido no contrato celebrado com a AXON relativo à primeira auditoria, esta entidade, juntamente com a Grant Thornton & Associados, SROC, Lda[5], após a conclusão do trabalho de campo e com base na informação recolhida e análise efetuada elaborou um relatório preliminar de auditoria.

Este relatório preliminar de auditoria foi transmitido à MEO para comentários tendo sido solicitado que fossem apresentadas novas estimativas dos CLSU para 2012, que incorporassem o impacto das recomendações apresentadas pelos auditores, sem prejuízo de as referidas recomendações não terem ainda sido sujeitas a validação pela ANACOM.

A MEO em 2014.08.08 remeteu comentários ao relatório preliminar de auditoria e novas estimativas dos CLSU 2012, relevando que as anteriores estimativas dos CLSU 2012 já apresentavam um nível de fiabilidade muito elevado, tendo apenas sido detetadas algumas falhas e inconsistências nos cálculos e na atualização dos modelos, cujos impactos refere serem de reduzida significância.

Note-se que os auditores haviam identificado, à semelhança do já sucedido relativamente aos CLSU 2007-2011 problemas de conciliação entre o modelo CLSU e as fontes de informação e detetaram algumas discrepâncias nos cálculos ou nos dados utilizados, assuntos estes que se encontram detalhadamente descritos no relatório de auditoria.

Decorrente dos comentários apresentados pela MEO ao relatório preliminar de auditoria e das novas estimativas de cálculo dos CLSU 2012 enviadas, a AXON concluiu esta primeira auditoria e remeteu o respetivo relatório final concluindo que: *"(…) a metodologia seguida*

[4] De referir que por deliberação de 2015.05.14 a ANACOM adjudicou à AXON a auditoria às estimativas reformuladas dos CLSU relativas ao exercício de 2012.

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

pela PTC no ano 2012 está de acordo com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (…), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009. Isto fornece solidez, segurança e consistência ao cálculo total ao longo dos anos.".

Referem ainda os auditores que: *"(…) excetuando as limitações referentes à reconciliação (…), os resultados e os cálculos revistos pela PTC estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes nas determinações da ANACOM, e os dados, pressupostos e cálculos usados são suficientemente adequados.*". Notam também os auditores que as discrepâncias identificadas, ao nível da reconciliação de valores usados no apuramento dos CLSU face à informação constante no SCA 2012, correspondem a situações que foram devidamente justificadas e, por conseguinte, podendo a MEO estar a subvalorizar os CLSU.

Nota também a AXON que os trabalhos desta auditoria assumem que os *inputs* provenientes do Sistema de Contabilidade Analítica (SCA) apresentados pela MEO para o ano 2012 estão corretos, pelo que não são tidas em consideração quaisquer alterações aos resultados do SCA que venham a ser efetuadas na sequência das auditorias a esses resultados.

Tendo terminado a primeira auditoria, na sequência da apresentação pela MEO de estimativas reformuladas relativas aos CLSU 2012, de forma a refletir as recomendações da AXON e os aspetos evidenciados pela ANACOM em 2015.03.23, sobre as alterações ao SCA, o ajustamento para evitar a dupla contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis e as alterações aos valores das taxas de regulação referido na secção 1, a AXON procedeu a nova auditoria, tendo emitido a correspondente declaração de conformidade.

Nesse âmbito, os auditores declaram que os procedimentos de auditoria foram executados para garantir que os resultados ressubmetidos e os cálculos estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes das determinações da ANACOM e para verificar a adequação dos dados, pressupostos e cálculos usados, tendo concluído que: *"(…) a ressubmissão de novas estimativas de CLSU relativas ao ano 2012, em particular os resultados e cálculos (…), preparada pela MEO, está de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pela ANACOM nas suas decisões.*".

Nos capítulos seguintes referem-se os resultados das duas auditorias – a inicial e a realizada aos valores ressubmetidos – e as suas principais conclusões, bem como o entendimento da ANACOM a esse respeito. Adicionalmente é apresentada uma análise dos valores relativos aos CLSU de 2012.

Reproduzem-se de seguida na Tabela 1 os resultados dos CLSU para 2012 apresentados pela MEO inicialmente, em 2013.10.31 sujeitos à primeira auditoria e os valores recalculados pela MEO em 2014.08.08 na sequência do relatório preliminar elaborado pela AXON no âmbito dessa auditoria. Apresentam-se também os valores ressubmetidos pela MEO em 2015.03.27 e sujeitos à segunda auditoria realizada, bem como os valores finais apurados.

Tabela 1 – Estimativas de CLSU 2012 (dados iniciais sujeitos a à primeira auditoria e dados recalculados na sequência do relatório preliminar de auditoria) e valores ressubmetidos sujeitos à segunda auditoria (valores iniciais e valores finais)

	2012			
	1ª auditoria		2ª auditoria	
	Dados iniciais	Dados recalculados	Dados iniciais	Dados recalculados
Receitas perdidas das áreas não rentáveis	2.104.057	2.104.057	1.821460	1.821460
Receitas perdidas de clientes não rentáveis	24.760.837	24.785.114	25.070.647	25.070.647
Receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	3.937.262	5.229.629	5.241.329	5.241.329
Total de receitas perdidas	**30.802.156**	**32.118.800**	**32.133.436**	**32.133.436**
Custos evitáveis das áreas não rentáveis	3.129.785	3.129.787	2.739.296	2.739.296
Custos evitáveis de clientes não rentáveis	37.219.448	37.259.317	39.076.313	39.076.313
Custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	7.677.837	9.428.030	9.454.319	9.454.319
Receitas não obtidas de reformados e pensionistas	8.566.209	8.566.209	8.566.209	8.566.209
Total de custos evitáveis	**56.593.279**	**58.383.343**	**59.836.136**	**59.836.136**
Total CLSU de áreas não rentáveis	1.025.728	1.025.731	917.835	917.835
Total CLSU de clientes não rentáveis	12.458.611	12.474.203	14.005.666	14.005.666
Total CLSU de postos públicos não rentáveis	3.740.575	4.198.401	4.212.990	4.212.990
Descontos a reformados e pensionistas	8.566.209	8.566.209	8.566.209	8.566.209
Total CLSU antes de benefícios indiretos	**25.791.123**	**26.264.543**	**27.702.700**	**27.702.700**
Benefícios indiretos	1.233.426	1.284.345	1.279.487	1.279.192
Total CLSU após benefícios indiretos	**24.557.697**	**24.980.199**	**26.423.213**	**26.423.507**

Fonte: MEO e cálculos ANACOM. Valores em euros.

Conforme se pode observar pela tabela acima, decorrente da primeira auditoria realizada às estimativas de CLSU 2012 apresentadas pela MEO, as mesmas foram corrigidas, resultando num ligeiro aumento, na ordem dos 1,7%, que se traduz em termos absolutos em 422.502 euros. Nota-se ainda que a correção com maior impacto na alteração dos

valores das estimativas inicialmente apresentadas pela MEO se refere aos cálculos associados ao apuramento dos custos evitáveis e receitas perdidas dos postos públicos não rentáveis que, conforme se explicita mais à frente, decorreu de um lapso da MEO ao nível dos *inputs* utilizados relativamente ao tarifário aplicado.

Quanto à auditoria às estimativas ressubmetidas, nota-se que foi apurado um valor final de CLSU de 26.423.507 euros, sendo que a diferença do valor de CLSU face ao valor da primeira auditoria resulta, conforme referido, das alterações ao SCA, do ajustamento para evitar a dupla contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis e das alterações dos valores das taxas de regulação.

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.

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

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[6].

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.

[6] A este respeito salienta-se que a deliberação da ANACOM de 2013.06.20 especificou que a MEO deve incluir como serviços relevantes prestados fora do SU, aqueles que permanecem como serviços rentáveis desde 2007 e até ao ano a que se refere a estimativa dos CLSU. Adicionalmente a MEO deve apresentar uma análise feita numa base anual e, caso necessário, justificação, que será adequadamente ponderada, para a não consideração de serviços relevantes que, embora na abordagem plurianual de base cumulativa sejam não rentáveis, numa abordagem anual possam apresentar margem positiva em algum dos anos considerados.

Relatório da 1.ª Auditoria da AXON

Os auditores descrevem o processo seguido para apuramento dos CLSU e que se baseia 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, ao 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[7] e todos aqueles que são prestados fora do âmbito do SU, mas que se suportam em pares de cobre e que apresentam margem positiva.

A AXON refere que a MEO identificou como serviços relevantes prestados fora do SU os serviços que apresentam uma margem acumulada positiva desde 2007 a 2012, estando tal em conformidade com as deliberações da ANACOM.

Em resultado desse processo, foram excluídos do cálculo dos CLSU alguns serviços prestados fora do âmbito do SU por apresentarem margens acumuladas negativas.

Note-se que, de acordo com a metodologia definida a MEO deve considerar no cálculo dos CLSU os serviços relevantes prestados fora do SU que permaneçam 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 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,

[7] Excetuando-se os relativos ao serviço de listas e serviço informativo.

numa abordagem anual possam apresentar margem positiva em algum dos anos considerados.

Os auditores sobre esta matéria, concluem que para os CLSU 2012, a aplicação de uma abordagem anual em detrimento da abordagem acumulada levaria à obtenção dos mesmos resultados, uma vez que indicam que a MEO ao usar as margens acumuladas não está a excluir nenhum serviço que apresente margens positivas numa base anual (*in* ponto 2.1 do relatório de auditoria).

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), conforme 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.

<u>Entendimento da ANACOM</u>

Tendo em conta que os auditores procederam à verificação da abordagem seguida pela MEO e consideraram a mesma consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM, cumprindo com o estabelecido nas deliberações desta Autoridade em matéria de princípios gerais, em particular com a determinação dos serviços relevantes prestados fora do SU e com a determinação dos custos e receitas não recorrentes, a ANACOM considera que a MEO implementou corretamente a metodologia de apuramento dos CLSU quanto aos princípios gerais definidos.

Salienta-se ainda que a nível do apuramento dos serviços relevantes se concluiu que os resultados não diferem, quer se aplique uma abordagem anual, quer se aplique a abordagem plurianual de base cumulativa na consideração dos serviços prestados fora do SU.

Releve-se também que a nível do tratamento das receitas e custos não recorrentes foi efetuada a identificação efetiva dos clientes a quem foram efetuadas instalações e dos respetivos custos e receitas de instalação, atendendo a que esses dados estão disponíveis para todo o período necessário (2008-2012).

No âmbito da realização da segunda auditoria, aos valores ressubmetidos pela MEO, não se verificaram alterações que tenham impacto neste entendimento.

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

3.2.1. Custos evitáveis

O apuramento dos CLSU relativos 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.

Deste modo, e conforme definido na metodologia, os custos evitáveis por acesso seriam, em princípio, 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. Distribuição geográfica dos custos de acesso ("*de-averaging*")

<u>Relatório da 1.ª Auditoria da AXON</u>

A AXON indica que, à semelhança do sucedido para os CLSU de anos anteriores, a MEO refere não deter a informação desagregada necessária para implementar o descrito na deliberação da ANACOM, pelo que apresentou uma abordagem alternativa para apuramento dos custos evitáveis por MDF.

Referem ainda os auditores que a utilização de abordagem alternativas para determinação dos custos evitáveis dos acessos encontra-se prevista em deliberação da ANACOM, explicitando o relatório 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.

Consideram os auditores que a abordagem seguida pela MEO é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM, afirmando a AXON que a informação necessária para aplicação do definido pela ANACOM sem recurso a abordagem alternativa não está de facto disponível devido a limitações dos sistemas financeiros da MEO que não contêm registos de custos granulares ao nível de área MDF.

Refere ainda a AXON que a informação operacional foi validada utilizando os dados de 2012, que tinham sido obtidos na auditoria realizada 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, considerando assim que os valores utilizados são razoáveis e aceitáveis.

Concluem os auditores não terem identificado quaisquer aspetos relevantes referentes à determinação de custos evitáveis, sendo que a nível da reconciliação dos *inputs* dos custos evitáveis consideram que os mesmos são coerentes com os sistemas de informação da MEO.

<u>Entendimento da ANACOM</u>

Tal como sucedeu no apuramento dos CLSU 2007-2011, a MEO indica não dispor nos seus sistemas informação com o grau de desagregação necessário para apurar os custos do acesso por MDF nos termos do definido na deliberação da ANACOM, nomeadamente, informação por MDF sobre os valores de aquisição dos ativos, ano de aquisição, vida útil, depreciações acumuladas e valor líquido dos ativos.

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

Verifica-se assim, que 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, 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 (mais adiante referidos) determinou os custos evitáveis unitários de acesso para cada MDF.

A AXON indica no relatório de auditoria que esta abordagem adotada pela MEO é igual à já aplicada no âmbito do apuramento dos CLSU 2007-2011 e conclui que a mesma é consistente com a metodologia.

Face às conclusões da AXON, 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 2012 é igual à seguida para os CLSU 2007-2009 e CLSU 2010-2011, a qual já foi também aceite pelos auditores e pela ANACOM.

No âmbito da realização da segunda auditoria, aos valores ressubmetidos pela MEO, não se verificaram alterações que tenham impacto neste entendimento.

3.2.1.2. Apuramento dos custos evitáveis e rácios de evitabilidade

Relatório da 1.ª Auditoria da AXON

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 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, de acordo com a sua experiência em contextos semelhantes, que 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.

Entendimento da ANACOM

Considerando o posicionamento de concordância expresso 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 2007-2009 e CLSU 2010-2011, entende a ANACOM que a mesma se encontra suficientemente fundamentada considerando-se também que os rácios de evitabilidade utilizados pela MEO são adequados.

No âmbito da realização da segunda auditoria, aos valores ressubmetidos pela MEO, não se verificaram alterações que tenham impacto neste entendimento.

3.2.2. Áreas não rentáveis

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

Para tal, estabilizado o número de áreas geográficas classificadas como sendo áreas potencialmente não rentáveis, 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 critério associado à 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 2012), devendo ser só consideradas 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 na exclusão das áreas não rentáveis, de todas as áreas 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 da 1.ª Auditoria da AXON

Relativamente ao critério associado à rentabilidade plurianual a AXON indica no relatório de auditoria que das 40 áreas não rentáveis apuradas no cálculo dos CLSU 2011, com a aplicação deste critério foram excluídas 7 em 2012, reduzindo assim o número de áreas não rentáveis de 40 para 33 (sendo que face aos dados usados na segunda auditoria, o número de áreas não rentáveis em 2012 foi de 32). Refere a este propósito a AXON que, decorrente da aplicação deste critério, são excluídas do cálculo dos CLSU algumas áreas que numa abordagem anual, são não rentáveis em 2012, implicando uma menor compensação para a MEO, no que respeita às áreas não rentáveis, da que resultaria se o critério fosse aplicado numa base anual.

Em relação ao critério de existência de concorrência efetiva a AXON indica que nenhuma área foi excluída devido a este critério para o cálculo dos CLSU 2012.

A AXON conclui que a abordagem seguida pela MEO no apuramento das áreas não rentáveis é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM, incluindo com o determinado na decisão de 2013.06.20 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009, não tendo encontrado quaisquer assuntos relevantes referente à revisão dos CLSU para áreas não rentáveis.

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

Notam também os auditores que no modelo de cálculo dos CLSU constam referências ao "efeito do enclave", recomendando que as referências a este critério sejam eliminadas na informação a ser disponibilizada, relevando que esta situação apenas afeta a apresentação dos dados, não tendo qualquer impacto nos resultados dos CLSU.

A AXON refere ainda no relatório de auditoria que recomendação idêntica já havia sido feita no âmbito da auditoria aos CLSU 2010-2011 tendo então a MEO, referido que no futuro iria excluir a referência a este critério na informação a ser disponibilizada. Os auditores referem por fim que a MEO nos comentários ao relatório preliminar de auditoria menciona exatamente o referido no passado, embora o modelo enviado a 8 de agosto de 2014 continue a conter referências ao critério do enclave.

Entendimento da ANACOM

Atenta a conclusão da AXON que refere explicitamente que a MEO efetuou a determinação das áreas não rentáveis de acordo com as deliberações da ANACOM não tendo sido identificada nenhuma questão relacionada com a sua implementação, considera-se que o processo seguido está conforme a metodologia definida.

Quanto às referências ao critério do enclave continuarem a constar do modelo de cálculo dos CLSU, a ANACOM nota que embora as mesmas não sejam metodologicamente corretas não têm qualquer impacto no apuramento dos CLSU.

No âmbito da realização da segunda auditoria, aos valores ressubmetidos pela MEO, não se verificaram alterações que tenham impacto neste entendimento.

3.2.3. Clientes não rentáveis em áreas rentáveis

Após a determinação das áreas não rentáveis, determina a metodologia que se deve proceder à identificação dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis, devendo para tal serem 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[8].

O cálculo do CLSU associado aos clientes não rentáveis em áreas rentáveis segue uma abordagem semelhante à usada no apuramento das áreas não rentáveis, procedendo-se à identificação dos custos evitáveis e de receitas perdidas. A metodologia 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.

Em virtude de a MEO recorrer à utilização de abordagens alternativas, a ANACOM determinou na deliberação de 2013.06.20 que a MEO deve passar a arquivar evidência suficiente que permita a verificação da informação operacional usada para efeitos da distribuição geográfica dos custos e distribuição de custos evitáveis para apuramento dos clientes não rentáveis.

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

3.2.3.1. 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.

[8] 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 2012.10.12 tendo sido determinado para esse efeito que sejam considerados os custos dos clientes que se situam no último terço de clientes com custos mais elevados.

A 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.

Verifica-se que as estimativas de CLSU 2012 inicialmente transmitidas pela MEO não contemplavam a revisão ao ajustamento referido.

Sobre esta matéria importa recordar que os auditores em sede da auditoria aos CLSU 2011 referiram que a revisão introduzida pela MEO decorreu da necessidade de ajustar o cálculo dos CLSU à nova realidade da empresa, ou seja, ao facto de as margens globais nas chamadas *on-net* se terem reduzido e concluíram que: "*Dado que a alteração a nível de cálculo de receitas líquidas para receitas brutas está de acordo com a metodologia estabelecida, reflete a nova realidade da empresa (redução das margens de chamadas on-net) e aumenta a robustez do cálculo, cremos que esta alteração é razoável.*"

Igualmente cumpre relevar que em sede da decisão de 2014.11.20 sobre os resultados finais da auditoria aos CLSU ressubmetidos pela MEO relativos aos exercícios de 2010-2011 a ANACOM já expressou o seguinte entendimento: "*No que respeita à alteração de cálculo introduzida pela PTC para apuramento do custo líquido da componente de clientes não rentáveis em áreas rentáveis, designadamente o ajustamento para efeitos de evitar a dupla contabilização do tráfego efetuado entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis, o ICP-ANACOM tendo em conta que os auditores concluíram que o novo critério é mais estável e não se altera significativamente com o facto da receita líquida estar próxima de zero, aumentando a robustez do cálculo, entende que a abordagem seguida pela PTC é razoável e adequada para enquadrar o novo contexto observado.*".

Nas condições descritas, a ANACOM considerou em 2015.03.23 por comunicação transmitida à MEO que, no âmbito da reformulação das estimativas de CLSU para 2012, a MEO deveria efetuar o cálculo referente ao ajustamento para evitar a dupla contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis nos mesmos moldes do realizado em relação aos valores ressubmetidos dos CLSU 2011.

<u>Relatório da 2.ª Auditoria da AXON</u>

No relatório da 2ª auditoria realizada a AXON confirma que a MEO realizou o ajustamento em causa em conformidade com o solicitado.

Entendimento da ANACOM

A este respeito, importa salientar que, tendo a ANACOM aprovado, em 2014.11.20, no âmbito da decisão relativa aos CLSU 2010-2011, o ajustamento proposto pela MEO nesse âmbito, designadamente atendendo a que os auditores o consideraram razoável e adequado, entende-se que, por uma questão de coerência e porque a alteração de cálculo do ajustamento em causa aumenta a robustez desse cálculo e está de acordo com a metodologia estabelecida, este também deve ser refletido nas estimativas de CLSU relativas a 2012 e a anos futuros.

As estimativas ressubmetidas apresentadas pela MEO em 2015.03.27, e que constam da tabela 1, já refletem o ajustamento efetuado, encontrando-se em conformidade com o entendimento da ANACOM aqui expresso.

3.2.3.2. Distribuição do custo de acesso pelos clientes

Relatório da 1.ª Auditoria da AXON

No relatório de auditoria os auditores referem que a MEO afirma não ser viável proceder a uma identificação de clientes não rentáveis devido a limitações internas nos seus sistemas de informação.

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.

Em síntese, a abordagem seguida pela MEO baseia-se na elaboração de uma curva de distribuição de receitas líquidas e de uma curva de distribuição dos custos de acesso, sendo cliente a cliente identificadas as receitas líquidas - receitas efetivas dos clientes deduzidas de eventuais descontos que lhes foram atribuídos e dos custos de tráfego e da instalação (custos comerciais e administrativos) – sendo que, em face das distribuições, a MEO procede ao cálculo da proporção de clientes que são não rentáveis em cada área e dos custos líquidos desses clientes.

Note-se que a utilização da curva de distribuição dos custos pelos clientes decorre de existirem limitações nos sistemas de informação da MEO, não sendo possível a identificação dos ativos individuais e dos valores de custos associados a cada um desses

ativos, sendo que a AXON confirma no relatório de auditoria que a MEO não tem a informação em causa.

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

Conclui assim a AXON, após análise da supracitada informação, que a MEO apresentou informação suficiente para explicar a razoabilidade de utilizar apenas as linhas de retalho na elaboração da curva de distribuição dos custos evitáveis.

<u>Entendimento da ANACOM</u>

Tendo em conta a ausência de informação desagregada sobre custos de acesso, confirmada pelos auditores, considera-se que a abordagem usada pela MEO para o apuramento dos clientes não rentáveis é adequada e aceitável.

Note-se que a abordagem seguida pela MEO não difere da já adotada no cálculo dos CLSU 2007-2011, sendo que nesse âmbito foi também considerada adequada pela ANACOM.

No que respeita à informação que alimenta a distribuição do custo de acesso a AXON validou a utilização das linhas de retalho por parte da MEO, pelo que se aceita a abordagem utilizada.

No âmbito da realização da segunda auditoria, aos valores ressubmetidos pela MEO, não se verificaram alterações que tenham impacto neste entendimento.

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

Relatório da 1.ª Auditoria da AXON

A AXON refere que a MEO procedeu à identificação de clientes com custos de acesso anormalmente elevados conforme determinações da ANACOM, ou seja, considerando o último 1/3 de clientes com custos de acesso mais elevados a nível nacional.

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.

No âmbito da realização da segunda auditoria, aos valores ressubmetidos pela MEO, não se verificaram alterações que tenham impacto neste entendimento.

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 lhe está associado tendo em consideração o efeito da elasticidade procura-preço.

No âmbito das auditorias aos CLSU 2007-2009 e 2010-2011 a AXON considerou aceitável a abordagem seguida pela MEO e que 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, verificando-se que a MEO no âmbito dos CLSU 2012 adotou a abordagem seguida no cálculo dos CLSU 2007-2011.

Relatório da 1.ª Auditoria da AXON

Os auditores concluem no relatório de auditoria que a abordagem adotada pela MEO é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM, incluindo com o determinado na decisão de 2013.06.20, não tendo encontrado situações a reportar em termos de verificação de cálculos e de revisão de *inputs*.

Entendimento da ANACOM

Tendo em conta as conclusões apresentadas pelos auditores no que respeita à consistência da abordagem seguida pela MEO com a metodologia definida pela ANACOM, considera-se que o processo seguido está conforme a metodologia de apuramento dos CLSU.

No âmbito da realização da segunda auditoria, aos valores ressubmetidos pela MEO, não se verificaram alterações que tenham impacto neste entendimento.

3.4. Oferta de postos públicos

A metodologia define que no cálculo dos CLSU associados a esta componente consideram-se apenas os postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis já 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 a utilizar 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 da 1.ª Auditoria da AXON

Os auditores no relatório de auditoria concluem que a abordagem seguida pela MEO é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM, tendo efetuado recomendações relativamente à reconciliação ao nível dos volumes de tráfego e receitas consideradas no cálculo dos CLSU com os valores constantes do SCA, aspetos estes tratados mais adiante nas secções 3.6 e 3.7.

Entendimento da ANACOM

Tendo em conta as conclusões expressas dos 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 nas secções 3.6 e 3.7.

No âmbito da realização da segunda auditoria, aos valores ressubmetidos pela MEO, não se verificaram alterações que tenham impacto neste entendimento.

3.5. Benefícios indiretos

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

Note-se que essa dedução é feita já que se tratam de benefícios que a empresa tem pelo facto de ser o PSU.

Relatório da 1.ª Auditoria da AXON

A AXON conclui relativamente a todos os benefícios indiretos 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, à exceção dos *inputs* utilizados para o apuramento do benefício associado à reputação empresarial e reforço da marca no que respeita ao número de linhas IPTV, conforme apresentado mais adiante na secção 3.7.

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. 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 serviço universal, 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[9].

No que respeita ao cálculo deste benefício, a ANACOM verificou que nas estimativas apresentadas pela MEO relativas aos CLSU 2012, e que foram objeto da primeira auditoria, não foram tidos em conta os novos valores de taxas de regulação que vieram a ser aprovados por deliberação desta Autoridade de 2014.06.12.

Nesta conformidade, a ANACOM considerou que no âmbito da reformulação das estimativas de CLSU para 2012 poderia ser repercutido o valor alterado do montante das taxas relativa a 2012, para efeitos do cálculo associado ao benefício indireto "taxas de regulação".

Relatório da 2.ª Auditoria da AXON

A AXON confirma que 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 2014.06.12.

Entendimento da ANACOM

Tendo em consideração que se verificou uma alteração no valor das taxas de regulação com impacto nas estimativas de CLSU para 2012, determinada na sequência da deliberação desta Autoridade de 2014.06.12 que aprovou: (i) o relatório do exercício de 2013 relativo aos custos administrativos e ao montante da cobrança de taxas, de acordo com o estabelecido no artigo 105.º da LCE, e (ii) a devolução aos diversos fornecedores de redes e serviços de comunicações eletrónicas do montante de 12 448 610,32 euros, em virtude da redução dos custos de regulação nos anos 2009, 2010, 2011 e 2012 por anulação de provisões, considera-se que essa alteração deve ser refletida no valor final dos CLSU relativos a 2012.

As estimativas apresentadas pela MEO em 2015.03.27, e que constam da tabela 1, já refletem adequadamente a posição da ANACOM aqui expressa.

---

[9] 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.

3.6. Reconciliação ao nível dos volumes de tráfego e receitas consideradas no cálculo dos CLSU com os valores constantes do SCA (recomendações 3, 4, 5, 9 e 10 do relatório de auditoria)

Relatório da 1.ª Auditoria da AXON

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

Continuou a não ser possível 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, conforme aliás já havia sido referido pela MEO.

Os auditores indicam também que o número de linhas incluído no cálculo dos CLSU 2012 é inferior ao constante no SCA, o que na sua opinião, está a subvalorizar os valores de CLSU, relevando que os desvios apurados em relação ao número de linhas são na ordem dos 0,2%.

A AXON releva ainda no relatório que as diferenças de conciliação observadas para 2012 já tinham ocorrido também nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, mostrando que o número de linhas de acesso incluído no CLSU era inferior ao do SCA.

O relatório de auditoria apresenta também os desvios observados nos volumes de tráfego, que afetam o cálculo dos CLSU de áreas não rentáveis e de postos públicos não rentáveis, considerando a AXON que esta situação afeta a exatidão e a robustez dos cálculos apresentados pela MEO. No entanto, os auditores concluem 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.

Os auditores verificaram também a existência de diferenças entre as receitas consideradas na distribuição de receitas brutas do modelo áreas não rentáveis e no modelo de postos públicos não rentáveis e as receitas reportadas no SCA.

A AXON também conclui sobre esta matéria que as receitas consideradas para efeitos de cálculo dos CLSU são, em termos gerais, mais elevadas que as constantes no SCA, razão pela qual conclui que a MEO está a subvalorizar os CLSU. Notam ainda os auditores que

estes mesmos problemas de conciliação foram identificados no cálculo dos CLSU 2007-2009 e CLSU 2010-2011.

Comentários da MEO

A MEO nos comentários transmitidos ao relatório preliminar de auditoria nota sobre esta matéria que nos cálculos de apuramento do CLSU é realizada uma reconciliação entre o número de linhas de rede de acesso constante nos relatórios de receitas por área de central e os dados constantes do SCA da MEO, sendo estes últimos utilizados no cálculo das áreas não rentáveis, uma vez que são estes os volumes que estão na base do respetivo cálculo.

A MEO releva também nos comentários apresentados que as diferenças apuradas em 2012 com ajustamentos são muito pouco relevantes (cerca de 0,2% da totalidade do número de linhas de acessos). Salientou ainda a MEO que a utilização de volumes distintos dos que constam do SCA acarretaria uma revisão dos valores de custos unitários, que acabaria por se traduzir num valor absoluto de custos perfeitamente igual, sem impacto no CLSU apurado no modelo de áreas não rentáveis.

No que respeita às questões de reconciliação relativas aos volumes de tráfego e de receitas de acesso e tráfego, a MEO reitera o já mencionado aquando das auditorias aos CLSU 2007-2009 e CLSU 2010-2011, ou seja, que se mantêm em 2012 as razões[10] que inviabilizaram a reconciliação total destas rúbricas nos cálculos dos CLSU, situação esta que considera que se irá manter nos exercícios subsequentes.

Relatório da 2.ª Auditoria da AXON

A AXON conclui que para efeitos de cálculo dos CLSU, nos modelos de áreas não rentáveis e de postos públicos não rentáveis, os volumes de tráfego considerados são menores do que os constantes no SCA e que as receitas de acesso e de tráfego consideradas nos CLSU são, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, pelo que estas situações poderão estar a subvalorizar os CLSU.

[10] Estas relacionam-se com as diferentes classificações de serviços ou agregações consideradas que diferem entre o efetuado no âmbito do apuramento dos CLSU e o constante do SCA.

Entendimento da ANACOM

A AXON conclui que os desvios existentes ao nível da reconciliação do número de linhas de acesso resultam numa estimativa de CLSU conservadora, considerando razoável aceitar as estimativas apresentadas pela MEO. Saliente-se que os auditores validam que as diferenças apuradas em 2012 com ajustamentos que rondam os 0,2% em relação ao número de linhas (referido no primeiro relatório de auditoria) e concluem que a MEO se encontra a subvalorizar o valor dos CLSU, uma vez que o número de linhas de acesso para efeitos de cálculo do CLSU é inferior ao refletido no SCA.

A respeito da afirmação da MEO de que "*a utilização de volumes distintos dos que constam no SCA acarretaria uma revisão dos valores de custos unitários, que acabaria por se traduzir num valor absoluto de custos perfeitamente igual"* os auditores consideram que a distribuição de linhas por região podia ser afetada embora reconheçam que o custo total não seria afetado.

Note-se que, já no âmbito das auditorias aos CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, haviam sido identificados desvios tendo os auditores concluído que a MEO poderia estar a subvalorizar os CLSU, pelo que a ANACOM em sede da deliberação de 2013.06.20 aceitou os valores utilizados pela MEO no cálculo dos CLSU.

Em relação às desconformidades identificadas na reconciliação dos volumes de tráfego e das receitas reitera-se o entendimento expresso pela ANACOM na sua decisão de 2013.06.20: *"(…) o ICP-ANACOM reconhece a importância associada ao trabalho de reconciliação, já que o mesmo constitui um garante inequívoco da robustez e exatidão dos valores apresentados e dos cálculos efetuados. Não obstante a manifesta importância da reconciliação, o ICP-ANACOM considera que para os exercícios em análise os modelos de CLSU são aceitáveis. Tal decorre do facto de a PTC ter apresentado dados concretos que demonstram que os dados utilizados nos modelos de cálculo dos CLSU resultam numa estimativa de CLSU mais conservadora do que a que resultaria da aplicação rigorosa dos dados que constam no SCA, bem como do facto de a AXON considerar que os esclarecimentos prestados pela PTC são aceitáveis para esses anos.*".

Releve-se ainda que, apesar das desconformidades verificadas na reconciliação com os valores do SCA, o eventual prejuízo desta situação resulta de uma impossibilidade assumida pela MEO e que apenas a afeta de modo negativo, pelo que se considera ser de aceitar as estimativas de CLSU 2012.

No âmbito da realização da segunda auditoria, aos valores ressubmetidos pela MEO, não se verificaram alterações que tenham impacto neste entendimento.

3.7. Divergências identificadas nas fórmulas ou nos dados utilizados para apuramento dos CLSU (recomendações 2, 6, 7, 8, 11 do relatório de auditoria)

Relatório da 1.ª Auditoria da AXON

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

Decorrente das recomendações efetuadas pelos auditores no decurso da primeira auditoria, a MEO apresentou em 2014.08.08 comentários ao relatório preliminar de auditoria e efetuou correções às estimativas dos CLSU anteriormente remetidas, tendo a AXON concluído, conforme referido no capítulo 9.2.1. do relatório de auditoria, que a MEO implementou adequadamente todas as recomendações apresentadas.

Em síntese as divergências identificadas pela AXON respeitavam a:

- Apuramento dos custos evitáveis de acesso por MDF – recomendação 2

  A AXON referiu que a versão de um ficheiro disponibilizado pela MEO para apuramento dos custos evitáveis de acesso não foi a versão atualizada e utilizada no modelo de CLSU 2012.

- Modelo de clientes não rentáveis em áreas rentáveis – recomendação 6

  A AXON verificou que dois dos ficheiros utilizados no modelo de clientes não rentáveis em áreas rentáveis não se encontravam atualizados, carecendo de serem corrigidos.

  Adicionalmente verificou que num outro ficheiro a MEO não havia procedido à atualização das 7 áreas não rentáveis que em 2012 passaram a ser rentáveis.

- Custos incluídos no modelo de cliente não rentável em áreas rentáveis – recomendação 7

A AXON recomendou que fosse assegurada a consistência de dados entre os dados que constam de dois ficheiros que alimentam o modelo de cliente não rentável em áreas rentáveis e o ficheiro de origem.

- Volumes e receitas de tráfego incluídas no modelo de postos públicos não rentáveis – recomendação 8

  A AXON referiu que aquando da primeira carta de pedidos de informação enviada à MEO, esta empresa procedeu ao envio de nova versão de um dos ficheiros que alimenta o modelo de postos públicos não rentáveis. Referem os auditores que a MEO lhes informou que a versão inicialmente incluída no modelo transmitida à ANACOM não estava correta por não conter as tarifas corretas aplicadas aos postos públicos dentro das prisões (que haviam sofrido uma redução significativa).

  A AXON refere que a diferença respeita apenas ao tráfego associado ao pagamento com moedas, e se traduz num aumento dos CLSU em 454.783 euros face ao valor inicialmente apresentado[11].

- Número de linhas IPTV usadas no cálculo dos benefícios indiretos – recomendação 11

  A AXON recomendou que fosse assegurada a consistência com o critério utilizado em anos anteriores, devendo ser utilizado o ficheiro que apresenta a média do número de linhas registadas durante o ano 2012 em vez do utilizado para os CLSU 2012 que reflete o número de linhas no final do ano.

  A AXON estimou um impacto desta situação na ordem dos 47.465 euros (impacto individual) a acrescer ao valor dos benefícios indiretos, o que se traduz numa redução do valor dos CLSU.

<u>Comentários da MEO</u>

A MEO, nos comentários apresentados, confirmou a existência das situações identificadas pela AXON e informou que procedeu à correção das mesmas no modelo que enviou a em agosto de 2014.

[11] Os auditores ressalvam no relatório de auditoria que o impacto estimado representa o efeito da correção a nível da situação individual.

É de relevar dos comentários da MEO sobre este conjunto de recomendações o referido sobre a recomendação 7 (custos incluídos no modelo de cliente não rentável em áreas rentáveis), em que a MEO alerta para o facto de que algumas diferenças detetadas não têm impacto no cálculo do modelo pelo que as manteve, a bem da operacionalização dos cálculos efetuados pelas macros existentes nos ficheiros de suporte ao modelo.

Relatório da 2.ª Auditoria da AXON

A AXON identificou na auditoria às estimativas ressubmetidas que havia apenas uma pequena incorreção no cálculo do benefício indireto relativo à reputação empresarial e reforço da marca (sem prejuízo das observações em relação à reconciliação), tendo a MEO remetido novas estimativas em 2015.05.29. A correção em causa originou uma redução de 295 euros nos benefícios indiretos face aos valores inicialmente transmitidos.

Comentários da MEO

A MEO confirmou a existência de um erro no ficheiro de input de cálculo dos benefícios indiretos tendo remetido os valores devidamente corrigidos, que resultou numa ligeira diminuição do valor associado ao benefício da marca e reputação empresarial (redução em 295 euros no total dos benefícios indiretos).

Entendimento da ANACOM

A AXON verificou o modelo de CLSU 2012 submetido pela MEO, em 8 de agosto de 2014, na sequência das recomendações apresentadas no relatório preliminar de auditoria e concluiu que a MEO implementou todas as recomendações efetuadas relativas a discrepâncias nos cálculos e dados utilizados.

Tendo procedido a uma segunda auditoria, na sequência do envio das estimativas reformuladas, a AXON identificou um erro nessas estimativas no cálculo do benefício indireto da reputação empresarial e reforço da marca, conforme referido anteriormente, o qual entretanto foi corrigido pela MEO, procedendo à sua correção em 2015.05.29.

Nas condições descritas, a ANACOM considera que todas as questões identificadas pela AXON neste contexto se encontram ultrapassadas.

4. Apreciação da ANACOM sobre os resultados da auditoria

A AXON no âmbito da auditoria efetuada aos CLSU 2012 ressubmetidos pela MEO em 2015.05.29 concluiu que, com exceção de alguns desvios no que respeita aos dados provenientes do SCA e aos dados considerados no cálculo dos CLSU, os mesmos estão de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pela ANACOM. Notam também os auditores que as discrepâncias identificadas, ao nível da reconciliação de valores usados no apuramento dos CLSU face à informação constante no SCA 2012, correspondem a situações que foram devidamente justificadas e, por conseguinte, a MEO poderá estar a subvalorizar os CLSU.

A AXON confirma também que o comunicado pela ANACOM em março de 2015 à MEO designadamente quanto à necessidade de: (i) atender aos resultados reformulados do SCA de 2012; (ii) observar o ajustamento para evitar a dupla contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis; e (iii) calcular o benefício indireto das taxas de regulação atendendo à deliberação de 2014.06.12; foi corretamente implementado.

No que respeita aos aspetos identificados em matéria de reconciliação de dados de tráfego e de receitas, releva-se que se trata de uma situação já reportada no primeiro relatório de auditoria, mantendo os auditores o seu entendimento que este facto poderá estar a subvalorizar o valor final de CLSU, para além de referirem que não obstante as situações mencionadas, os esclarecimentos apresentados pela MEO sobre a matéria são aceitáveis. Note-se que os aspetos identificados em matéria de reconciliação já se verificaram relativamente aos CLSU 2007-2011 tendo sido considerados pelos auditores e, entendido por esta Autoridade, como sendo aceitáveis.

5. Valores finais de CLSU 2012

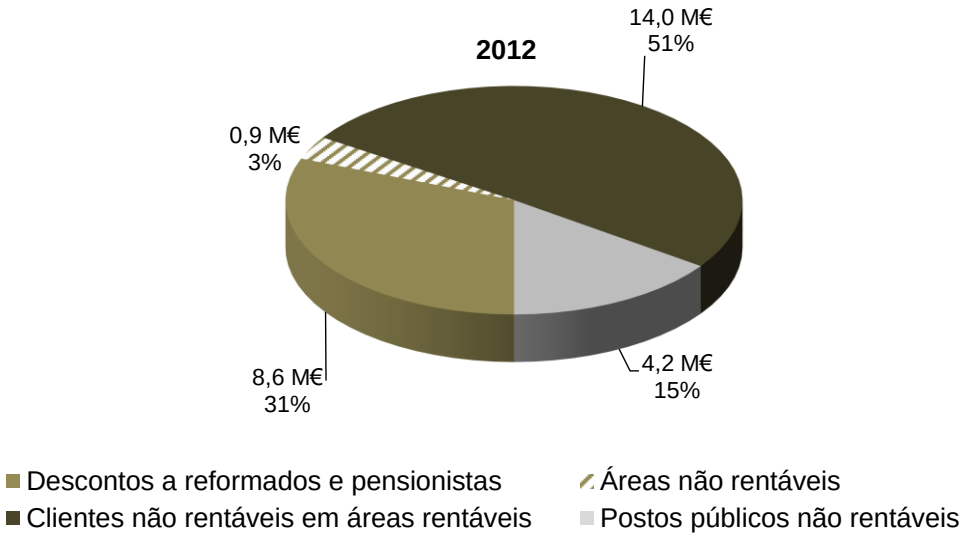
O valor final apurado de CLSU 2012 é de 26,4 milhões de euros, valor superior ao inicialmente transmitido pela MEO sendo de relevar que tal decorre da utilização dos resultados reformulados ao SCA 2012 e das alterações que se considerou necessário efetuar aos dados iniciais na sequência de solicitação desta Autoridade posterior à primeira auditoria[12].

[12] Refere-se ao ajustamento para evitar a dupla contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis, aprovado pela ANACOM em 2014.11.20 no âmbito da decisão relativa aos CLSU 2010-2011 e ao cálculo do benefício indireto relativo às taxas de regulação visando atender à alteração efetuada no valor das taxas de regulação, com impacto em 2012, que foi aprovada pela ANACOM em 2014.06.12.

No que respeita ao peso de cada componente no valor dos custos líquidos (diferença entre custos evitáveis e receitas perdidas), verifica-se em termos da relevância das duas componentes mais importantes, que a componente relativa aos clientes não rentáveis em áreas rentáveis assumiu um peso de 51% seguida da componente relativa aos descontos a reformados e pensionistas (31%). Note-se que o aumento significativo do peso da componente relativa aos clientes não rentáveis em áreas rentáveis se deve, em particular, à diminuição significativa do peso da componente relativa aos descontos a reformados e pensionistas, decorrente da diminuição do número de pensionistas e reformados que auferem esse desconto e da diminuição do número de áreas não rentáveis, que potencia o aumento do universo de clientes não rentáveis em áreas rentáveis e da erosão do RMPC (receita média por cliente) e do CMPC (custo médio por cliente) a nível nacional verificada entre 2011 e 2012.

Já no que se refere às outras duas componentes, a relativa a postos públicos não rentáveis assume um peso de 15% e a componente associada às áreas não rentáveis é a que assume um menor peso – na ordem dos 3%.

Gráfico 1 – Custos líquidos antes de benefícios indiretos, por componente, referentes a 2012



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

Quanto à relevância dos benefícios indiretos no valor total de custos, ou seja, na determinação dos CLSU, continuou a assistir-se, em 2012, a uma diminuição do seu peso face ao verificado nos anos anteriores. Conforme se pode observar no gráfico e tabela

seguintes em 2012 os benefícios indiretos envolvendo um valor de 1,3 milhões de euros assumem um peso menos relevante – na ordem de 4,6%.

Em 2012, face ao ano anterior verifica-se que o valor de benefícios indiretos diminuiu cerca de 15%, redução esta que se deve em particular ao decréscimo bastante acentuado do valor associado ao benefício da reputação empresarial e reforço da marca (-39% de 2011 para 2012).

Note-se que, em termos absolutos, os valores reportados para este benefício têm vindo a diminuir, facto este que se deve às alterações que o valor da marca "Portugal Telecom" registou nos estudos do Brand Finance considerados para efeito da determinação deste benefício indireto[13].

Face a esta redução acentuada, este benefício deixou de ser aquele que assume maior expressão no total dos benefícios passando o benefício relativo à "publicidade nos postos públicos" a ser o mais relevante (com um peso de 52% enquanto o benefício da reputação empresarial e reforço da marca passou a ter um peso de 31%).

Verifica-se que o benefício relativo à "publicidade nos postos públicos" aumentou de 2011 para 2012 cerca de 4% assumindo um valor na ordem dos 670 mil euros. Note-se que apesar de se ter assistido a uma redução do número de postos públicos não rentáveis que incluem espaço para publicidade, registou-se um aumento dos espaços em termos de metros quadrados para esse efeito, para além de se ter verificado um aumento do preço praticado nesses espaços para publicidade

O "mailing" continua a ser o terceiro benefício mais relevante com um peso no total dos benefícios na ordem dos 14% sendo que em relação a 2011 o valor deste benefício aumentou cerca de 20%. Embora tenha diminuído a percentagem de faturas com mensagens publicitárias ou acompanhadas de brochuras ou de outros suportes publicitários, o aumento do número de clientes não rentáveis conduziu ao aumento deste benefício em termos absolutos.

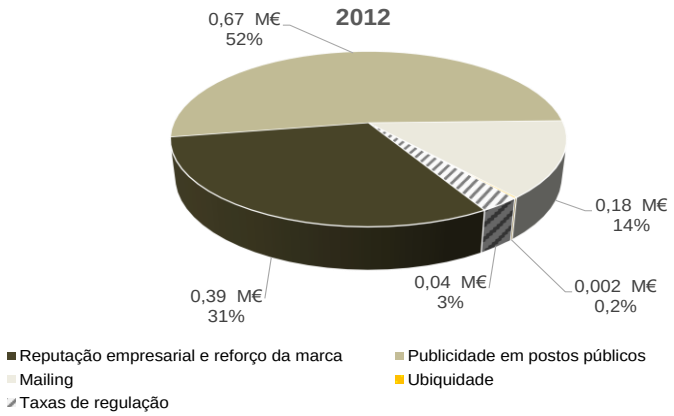
O benefício indireto associado às "taxas de regulação" assume um peso de 3%, semelhante ao registado em 2011.

---

[13] Em 2012 o valor da marca do Grupo PT considerado foi na ordem dos 493 milhões de euros, enquanto em 2011 esse valor foi de 692 milhões de euros.

Com pouca expressividade, continua a surgir o benefício indireto da “ubiquidade” que regista um peso de 0,2% continuando a registar uma descida no seu valor – de 2011 para 2012 este benefício reduziu-se em termos absolutos cerca de 2 mil euros. Esta redução encontra-se associada, particularmente, ao facto de ter diminuído em 2012 o número de clientes que mudam de áreas não rentáveis para áreas rentáveis.

Gráfico 2 – Valores finais dos benefícios indiretos por tipo de benefício relativos a 2012



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

Adicionalmente aos dados já acima apresentados, há ainda outros que importa também relevar relativos aos CLSU.

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 32 (ou seja, cerca de 1,7% do total) de áreas, englobando 0,51% da totalidade dos clientes.

Em relação às outras três componentes – clientes não rentáveis em áreas rentáveis, postos públicos não rentáveis e reformados e pensionistas – apresentam-se nos gráficos abaixo outros dados relevantes, sendo de destacar o seguinte:

- a percentagem de clientes não rentáveis em áreas rentáveis representa cerca de 12% do total de clientes em áreas rentáveis, verificando-se que face aos anos anteriores o peso de clientes não rentáveis em áreas rentáveis aumentou de modo significativo. Em 2012 o número de clientes não rentáveis em áreas rentáveis foi de 168.403;

- a percentagem de postos públicos não rentáveis no total de postos públicos aumentou ligeiramente de 2011 para 2012, passando de um valor na ordem dos 89% para os 92%, sendo que do universo de 26.243 postos públicos da MEO, 24.052 eram não rentáveis;

- o número de reformados e pensionistas beneficiários de oferta específica situou-se em 125.303 reformados. Manteve-se assim a tendência que vinha sendo registada em anos anteriores, apresentando uma redução significativa – na ordem dos 17% de 2011 para 2012. Note-se que, decorrente do decréscimo acentuado do número de reformados e pensionistas beneficiários da oferta em causa, o valor do benefício indireto decresceu também acentuadamente, na mesma ordem de razão.

6. Conclusão e Deliberação

Considerando que:

a) A 1.ª auditoria aos CLSU 2012, realizada pela AXON em 2014, conclui que, excetuando as limitações referentes à reconciliação, os resultados e os cálculos revistos pela MEO apresentados em 8 de agosto de 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; notando os auditores que as limitações referidas ao nível da reconciliação poderão resultar na subvalorização dos CLSU.

b) A AXON, neste contexto, refere explicitamente que *"(…) a metodologia seguida pela PTC no ano 2012 está de acordo com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (…) incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009. Isto fornece solidez, segurança e consistência ao cálculo total ao longo dos anos*".

c) As abordagens alternativas utilizadas pela MEO para apuramento dos custos evitáveis de acesso são as que já foram utilizadas em sede de apuramento dos CLSU 2007-2009 e dos CLSU 2010-2011, as quais foram consideradas pelos auditores e pela ANACOM aceitáveis e consistentes com a metodologia de cálculo dos CLSU, como tal esta Autoridade considera que continuam a ser aceitáveis.

d) 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.

e) As discrepâncias identificadas, designadamente ao nível da reconciliação de valores usados no apuramento dos CLSU face à informação constante no SCA 2012, 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.

f) A ANACOM comunicou à MEO que teriam de ser ressubmetidas novas estimativas de CLSU 2012 de forma a refletir os dados reformulados do Sistema de Contabilidade Analítica relativos ao exercício 2012, bem como para refletir a alteração de cálculo no ajustamento para evitar a dupla contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis, em conformidade com o determinado em relação aos CLSU 2010/2011, e a consideração no cálculo dos benefícios indiretos da alteração efetuada no valor das taxas de regulação na sequência da decisão da ANACOM de 2014.06.12.

g) A MEO transmitiu, em 2015.03.27, novas estimativas de CLSU relativas a 2012.

h) As referidas estimativas foram sujeitas a novo procedimento de auditoria, o qual foi realizado pela AXON, que já realizara a primeira auditoria.

i) A auditoria em causa decorreu em maio de 2014 e visou verificar a conformidade dos valores ressubmetidos com as alterações efetuadas ao SCA da MEO relativo a 2012; a correta incorporação no modelo de cliente da alteração de cálculo quanto ao ajustamento para evitar a dupla contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis nos moldes efetuados para apuramento dos valores finais de CLSU 2011; e a consideração no cálculo dos benefícios indiretos da alteração efetuada no valor das taxas de regulação, com impacto em 2012, que foi aprovada pela ANACOM em 2014.06.12.

j) Os auditores concluíram que, com exceção das situações referidas relativas à reconciliação, e que poderão estar a subvalorizar o valor dos CLSU, os valores ressubmetidos pela MEO, estão de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pela ANACOM.

k) A declaração de conformidade sobre a auditoria às estimativas reformuladas do custo líquido do serviço universal de 2012 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 2012, estão de acordo com a metodologia, com os pressupostos e com as determinações da ANACOM constantes nas Especificações Técnicas e correspondem ao valor de 26.423.507,39 euros (vinte e seis milhões, quatrocentos e vinte e três mil, quinhentos e sete euros e trinta e nove cêntimos).*"."[14].

O Conselho de Administração da ANACOM, no âmbito das atribuições que lhe são conferidas pela alínea i) do n.º 1 do artigoº 8.º dos seus Estatutos, anexos ao 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:

1. Aprovar, tendo em conta os resultados das auditorias e a declaração de conformidade emitida pelos auditores, as últimas contas apresentadas pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., em 2015.05.29, e determinar que os valores finais de CLSU relativos ao exercício de 2012 são os que estão expressos na tabela seguinte.

Tabela 2 - Valores finais dos CLSU relativos ao exercício de 2012 (euros)

	2012
CLSU	**26.423.507,39**

2. Submeter a presente deliberação a audiência prévia das entidades interessadas, de acordo com o disposto nos artigos 100.º e 101.º do Código do Procedimento

[14] Note-se que o parágrafo 10 a que alude a declaração de conformidade respeita às diferenças de reconciliação identificadas.

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) e ao Procedimento Geral de Consulta, de acordo com o artigo 8.º da Lei n.º5/2004, de 10 de fevereiro, fixando, em ambos os casos, o prazo de vinte dias úteis, para que as entidades interessadas, querendo, se pronunciem por escrito.

Auditoria às estimativas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela PT Comunicações, S.A. (exercício 2012)

Relatório final de auditoria para o ICP - Autoridade Nacional de Comunicações

Versão Pública

5 de setembro de 2014

Grant Thornton

AXON

Conteúdo

Conteúdo ii

0. Sumário Executivo 5

1. Introdução e background 15

1.1. Âmbito do Projeto 15

1.2. Estrutura deste Relatório 16

1.3. Quadro Regulamentar 17

1.4. Obrigações do Serviço Universal 18

1.5. Visão Geral dos resultados apresentados pela PTC 23

1.6. Visão Geral do Processo de Cálculo dos CLSU 23

2. Determinação de Receitas Perdidas Relevantes 25

2.1. Revisão Metodológica 25

3. Determinação de Custos Evitáveis Relevantes 30

3.1. Revisão Metodológica 30

3.2. Verificação dos Cálculos 44

3.3. Verificação do Tratamento de Inputs 45

3.4. Reconciliação de Inputs 46

4. Revisão do CLSU para Áreas Não Rentáveis 47

4.1. Visão Global dos Resultados 47

4.2. Revisão Metodológica 52

4.3. *Verificação dos Cálculos* 56

4.4. Verificação do Tratamento dos Inputs 57

4.5. Reconciliação de Inputs 58

5. Revisão do CLSU para Clientes não Rentáveis 72

5.1. Visão Geral dos Resultados 72

5.2. Revisão Metodológica 79

5.3. Verificação dos Cálculos 84
5.4. Verificação do Tratamento dos Inputs 85
5.5. Reconciliação de Inputs 86
6. Revisão do CLSU para Postos Públicos não Rentáveis 88
6.1. Visão geral dos resultados 88
6.2. Revisão Metodológica 90
6.3. Verificação dos Cálculos 92
6.4. Verificação do Tratamento dos Inputs 93
6.5. Reconciliação de Inputs 93
7. Revisão do CLSU para Reformados e Pensionistas 100
7.1. Visão geral dos resultados 100
7.2. Revisão Metodológica 101
7.3. Verificação dos Cálculos 102
7.4. Revisão dos Inputs 103
8. Revisão de Benefícios Indiretos 105
8.1. Visão geral dos resultados 105
8.2. Reputação empresarial e reforço da marca 107
8.2.1. Revisão Metodológica 107
8.2.2. Revisão dos Cálculos 107
8.2.3. Revisão de Inputs 108
8.3. Ubiquidade 109
8.3.1. Revisão Metodológica 109
8.3.2. Revisão dos Cálculos 110
8.3.3. Revisão dos Inputs 110
8.4. Publicidade em postos públicos 111
8.4.1. Revisão metodológica 111
8.4.2. Revisão dos Cálculos 113
8.4.3. Revisão dos Inputs 113
8.5. Mailing 113
8.5.1. Revisão Metodológica 113
8.5.2. Revisão dos Cálculos 114

8.5.3. Revisão dos Inputs 114

8.6. Taxa de regulação 115

8.6.1. Revisão metodológica 115

8.6.2. Revisão dos Cálculos 116

8.6.3. Revisão dos Inputs 116

9. Recomendações de Auditoria e conclusões 117

9.1. Resumo das conclusões e recomendações da Auditoria aos CLSU 117

9.2. Novas estimativas resultantes dos CLSU submetidos a 8 de agosto de 2014 122

9.2.1. Conclusões e recomendações da Auditoria aos CLSU submetidos a 8 de agosto de 2014 122

0. Sumário Executivo

De acordo com o enquadramento legal e regulatório, e a metodologia estabelecida pelo ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (doravante "ANACOM"), a PT Comunicações S.A (doravante "PTC" ou "o Operador") apresentou dados e documentação para apoiar a determinação do Custo Líquido do Serviço Universal (doravante "CLSU") correspondente ao ano 2012.

A tabela abaixo apresenta uma visão global dos resultados dos CLSU para 2012, conforme o cálculo dos CLSU submetido pela PTC em 31.10.2013[1].

EUR	Exercício 2012
RECEITAS PERDIDAS	
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	2.104.057
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	24.760.837
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	3.937.262
Total de receitas perdidas	**30.802.156**
CUSTOS EVITÁVEIS	
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	3.129.785
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	37.219.448
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	7.677.837
Receita ainda não obtida, para pensionistas	8.566.209
Total de custos evitáveis	**56.593.279**
TOTAL CLSU	
Total de CLSU de áreas não rentáveis	1.025.728
Total de CLSU de clientes não rentáveis	12.458.611
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	3.740.575
Descontos a pensionistas	8.566.209
Total CLSU	**25.791.123**
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de beneficios indiretos	**1.233.426**
TOTAL DE CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de CLSU após benefícios indiretos	**24.557.697**

Tabela 0.1: Resultados CLSU para o ano 2012 de acordo com o pedido da PTC [Fonte: PTC]

A Axon Partners Group Consulting (doravante 'Axon Consulting'), em colaboração com a Grant Thornton & Associados, SROC, Lda. (doravante 'Grant Thornton'), foi contratada pela ANACOM para auditar os cálculos dos CLSU apresentados pela PTC

[1] Os valores apresentados na tabela encontram-se arredondados.

para o ano 2012 (doravante 'o Projeto' ou 'a Auditoria') com base nos resultados do Sistema de Contabilidade Analítica (doravante 'SCA') de acordo com o Princípio do Custo Histórico para esse ano, bem como em outros sistemas de informação de suporte do operador.

O objetivo deste Projeto é garantir que para o ano 2012 a determinação do CLSU, preparada pela PTC, está de acordo com os princípios, critérios e condições constantes nas determinações da ANACOM, e verificar a adequação dos dados, pressupostos e cálculos usados.

As tarefas executadas no contexto deste Projeto assumem que os *inputs* provenientes do SCA apresentados pela PTC para o ano 2012 estão corretos. Quaisquer modificações necessárias a efetuar no SCA como consequência das Auditorias ao SCA, as quais podem afetar os resultados dos serviços (custos e receitas, bem como volumes), não são tidas em consideração.

O presente documento constitui o Relatório da 'Auditoria às estimativas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela PT Comunicações, S.A. (Exercício de 2012)', tendo como objetivo principal apresentar os aspetos relevantes e conclusões dos nossos trabalhos de revisão.

Conclusões, melhorias ou modificações da Auditoria ao CLSU correspondente ao ano 2012

Em primeiro lugar, é importante realçar que a metodologia seguida pela PTC no ano 2012 está de acordo com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), **incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009. Isto fornece solidez, segurança e consistência ao cálculo total ao longo dos anos.**

Durante os trabalhos de auditoria, os cálculos e fontes de informação utilizadas pela PTC para determinar o CLSU correspondente ao ano de 2012 submetidos a 31 de outubro de 2013 foram revistos exaustivamente. Como resultado deste trabalho, foram identificadas e investigadas em cooperação com a PTC diversas discrepâncias nos cálculos e nas fontes de informação e em alguns assuntos referentes à metodologia utilizada, estimando-se que estas situações possam afetar os resultados dos CLSU apresentados pela PTC para o ano 2012.

Durante estes trabalhos de auditoria, detetámos ainda alguns problemas de conciliação entre o modelo CLSU e as fontes de informação os quais tinham já sido detetados e apresentados nos cálculos do CLSU de 2007-2011.

Adicionalmente, verificámos que a abordagem e cálculos seguidos pela PTC são consistentes com definido pela ANACOM na sua decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009.

Foram detetadas algumas discrepâncias nos cálculos ou dados utilizados. Estima-se que estas situações podem afetar de forma relevante os resultados do CLSU de 2012 (o impacto global é um aumento no CLSU de cerca de 423 milhares de Euros relativamente ao valor inicialmente apresentado pela PTC).

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

- A PTC devia rever os cálculos efetuados no Modelo de Clientes não rentáveis em áreas rentáveis, a fim de assegurar a consistência entre os ficheiros usados no modelo, com os ficheiros de origem e os sistemas de informação[2].
- A PTC devia corrigir a base de dados utilizada no Modelo de Postos Públicos não rentáveis emn áreas rentáveis a fim de assegurar a consistência com as tarifas efetivamente em vigor[3].
- A PTC deveria usar a média anual de linhas IPTV (e não a quantidade de linhas existentes no fim do ano) no que respeita ao cálculo da valorização da marca incluída nos benefícios indiretos, de forma a manter a consistência com a metodologia aprovada pela ANACOM[4].

Além das situações acima referidas, como resultado dos trabalhos de auditoria, foram identificadas diversas limitações no CLSU de 2012 referentes à reconciliação das fontes de informação utilizadas pela PTC.

As limitações que foram detetadas são as seguintes:

- No número de linhas consideradas no cálculo de Áreas não Rentáveis[5]
- Nas receitas consideradas no cálculo de Áreas não Rentáveis[6]
- Nos volumes de tráfego considerados no cálculo de Áreas não Rentáveis[7]

---

[2] Ver secções 5.3 e 5.4
[3] Ver secção 6.5
[4] Ver secção 8.2.3
[5] Ver secção 4.5
[6] Ver secção 4.5
[7] Ver secção 4.5

- Nos volumes e receitas de tráfego utilizados no Modelo de postos públicos não rentáveis[8]

As limitações detetadas são similares àquelas já identificadas nos cálculos do CLSU de 2007-2011. A este respeito, a PTC afirmou já o seguinte no cálculo do CLSU de 2007-2009:

> *"A PTC sublinha que os fatores que inviabilizaram a reconciliação total dos volumes de tráfego se manterão nos exercícios subsequentes, não sendo por isso realista assumir a total reconciliação dos valores."*
>
> *"...o mesmo comentário se aplica à recomendação referente à conciliação de receitas de acesso e tráfego"*
>
> *"...verificam-se nos postos públicos os mesmos tipos de desvios identificados no ponto 4 relativamente a toda a base de clientes, […] quer quanto aos exercícios subsequentes."*

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

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

Baseado no descrito acima e nos detalhes apresentados nas secções 4.5 e 6.5, consideramos que os esclarecimentos apresentados pela PTC relativamente aos assuntos de reconciliação são aceitáveis para o ano 2012.

Resultados revistos dos CLSU para o ano 2012

No seguimento da entrega do 'Relatório Preliminar de Auditoria', a PTC submeteu, em 8 de agosto de 2014, os cálculos revistos dos CLSU referentes a 2012.

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

[8] Ver secção 6.5.

O quadro abaixo apresenta os resultados revistos do CLSU para o ano 2012 de acordo com o impacto das alterações acima mencionadas.

EUR	Exercício 2012
RECEITAS PERDIDAS	
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	2.104.057
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	24.785.114
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	5.229.629
Total de receitas perdidas	**32.118.800**
CUSTOS EVITÁVEIS	
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	3.129.787
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	37.259.317
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	9.428.030
Receita ainda não obtida, para pensionistas	8.566.209
Total de custos evitáveis	**58.383.343**
TOTAL CLSU	
Total de CLSU de áreas não rentáveis	1.025.731
Total de CLSU de clientes não rentáveis	12.474.203
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	4.198.401
Descontos a pensionistas	8.566.209
Total CLSU	**26.264.543**
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de beneficios indiretos	**1.284.345**
TOTAL DE CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de CLSU após benefícios indiretos	**24.980.199**

Tabela 0.2 Resultados revistos do CLSU para 2012 [fonte: PTC]

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

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

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
1.	**EFEITO DE ENCLAVE** **Recomendação para o ano 2012** Verificámos que a PTC continua a incluir na informação disponibilizada referências ao critério do enclave. Tendo em conta que este critério já não é utilizado pela PTC, as referências ao mesmo podem causar alguma confusão e, consequentemente, recomendamos que a PTC exclua todas essas referências na informação a ser diponibilizada. Esta situação afeta apenas a apresentação e não tem impacto nos resultados do CLSU. Nota-se que a PTC a propósito dos CLSU 2010-2011 já havia referido que iria excluir as referências ao "Efeito enclave" da informação a ser disponibilizada em exercícios futuros, afirmação essa que a empresa repete a propósito dos CLSU 2012.	4.2
2.	**CUSTOS EVITÁVEIS DE ACESSO POR MDF** **Recomendação para o ano 2012** Recomenda-se que seja incluída no modelo fornecido à ANACOM, a versão correta e utilizada do ficheiro '2012_Avoidable costs model_Access de-averaging_v4.0' que alimenta o modelo. Esta situação não tem impacto nos resultados do CLSU. Nota-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 8 de agosto de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2012, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.	4.4
3.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DO NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2012** A PTC tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, não foi capaz de reconciliar o número de linhas de acesso considerados para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2012. Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Áreas Não Rentáveis e de Postos Públicos Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e robustez dos montantes apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC. Tendo em conta que o número de linhas de acesso considerado para efeitos de CLSU é, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e 2010-2011, em termos gerais, inferior ao refletido no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
4.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2012** A PTC, tal como nos cálculos dos CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, não foi capaz de reconciliar os volumes de tráfego considerados para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2012. Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Áreas Não Rentáveis e de Postos Públicos Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e robustez dos montantes apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC. Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, em termos gerais menores que os refletidos no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.	4.5
5.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DE RECEITAS DE ACESSO E TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2012** A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU de 2010-2011, não foi capaz de reconciliar as receitas consideradas para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2012. Esta situação afeta o cálculo do CLSU das Áreas Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e robustez dos montantes apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC. Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de cálculos do CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e de 2010-2011, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
6.	**REVISÃO DO CLSU PARA CLIENTES NÃO RENTÁVEIS** **Recomendação para o ano 2012** Recomenda-se que a PTC assegure a consistência de dados entre os dados que constam no ficheiro '2012_Customer Model _v4.0_rect' e a sua origem:, ficheiros '2012_NRD Step 4_Adjusted NRD_v4.0' e , '2012_NRD Step 3_Input from Area Model_v4.0' e que inclua no modelo os ficheiros devidamente corrigidos. A correção desta situação causa um aumento do CLSU no montante de 15.595[9] Euros. Note-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 8 de agosto de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2012, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.	5.3
7.	**CUSTOS INCLUÍDOS NO MODELO DE CLIENTE NÃO RENTÁVEL EM ÁREAS RENTÁVEIS** **Recomendação para o ano 2012** Recomenda-se que a PTC assegure a consistência de dados entre os dados que constam no ficheiro '2012_Access Cost Distribution_v4.0'' sheet e a sua origem (ficheiro 2012_Avoidable costs model_Access de-averaging_v4.0'. A diferença acima detetada no ano 2012 não é materialmente relevante. Note-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 8 de agosto de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2012, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.	5.5

[9] O impacto estimado representa o efeito da correção a nível da situação individual. Poderá haver pequenas diferenças no impacto se outras correções forem consideradas.

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
8.	**VOLUMES E RECEITAS DE TRÁFEGO (MODELO POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)** **Recomendação para os exercício de 2012** Recomenda-se que a PTC proceda à correta atualização dos dados contidos no ficheiro'2012_Payphone model_v4.0' sheet 'I_Database'e, consequentemente, nos resultados finais do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis. A correção desta situação causa um aumento do CLSU no montante de 454.783[10] Euros. Nota-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 8 de agosto de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2012, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.	6.5
9.	**RECONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)** **Conclusão para o exercício 2012** A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, não foi capaz de reconciliar os volumes de tráfego considerados para fins de CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2012. Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC. Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e de 2010-2011, em termos gerais, menores que os refletidos no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.	6.5

[10] O impacto estimado representa o efeito da correção a nível da situação individual. Poderá haver pequenas diferenças no impacto se outras correções forem consideradas.

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
10.	**RECONCILIAÇÃO DAS RECEITAS (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)** **Conclusão para o exercício 2012** A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, não foi capaz de reconciliar as receitas para fins de CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2012. Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2012, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos usados pela PTC. Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e 2010-2011, em termos gerais mais elevadas que as refletidas no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.	6.5
11.	**Nº DE LINHAS IPTV USADAS NO CÁLCULO DOS BENEFÍCIOS INDIRETOS** **Recomendação para o exercício 2012** Recomenda-se que a PTC considere no modelo o nº linhas refletido no ficheiro "yy Volumes 2.0", de forma a manter a consistência com o critério utilizado em anos anteriores. A correção desta situação causa um aumento do CLSU no montante de 47.645[11] Euros. Nota-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 8 de agosto de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2012, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2..	8.2.3

[11] O impacto estimado representa o efeito da correção a nível da situação individual. Poderá haver pequenas diferenças no impacto se outras correções forem consideradas.

1. Introdução e background

De acordo com o enquadramento legal e regulatório, e a metodologia estabelecida pelo ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (doravante "ANACOM"), a PT Comunicações S.A (doravante "PTC" ou "o Operador"), submeteu dados e informação para suportar a determinação do Custo Líquido do Serviço Universal (doravante "CLSU") correspondente ao ano 2012.

A Axon Partners Group Consulting (doravante "Axon Consulting"), em colaboração com a Grant Thornton & Associados, SROC, Lda., foi contratada pela ANACOM para auditar o cálculo dos CLSU apresentado pela PTC para o ano 2012 (doravante 'o Projeto') baseado nos resultados do Sistema de Contabilidade Analítica (doravante 'SCA') utilizando o Sistema de Custos Históricos para esse ano, assim como outros sistemas de apoio de informação do operador.

1.1. Âmbito do Projeto

O objetivo deste Projeto é garantir que, para o ano 2012, a determinação do CLSU, preparada pela PTC, está de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pela ANACOM nas suas determinações e verificar a adequação dos dados, pressupostos e cálculos usados.

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

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

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

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

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

1.2. **Estrutura deste Relatório**

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

O relatório foi estruturado como se segue:

- Capítulo 1. Introdução e Background (este capítulo)
- Capítulo 2. Determinação de Receitas Perdidas Relevantes
- Capítulo 3. Determinação de Custos Evitáveis Relevantes

- Capítulo 4. Revisão do CLSU para Áreas Não Rentáveis
- Capítulo 5. Revisão do CLSU para Clientes Não Rentáveis
- Capítulo 6. Revisão do CLSU para Postos Públicos Não Rentáveis
- Capítulo 7. Revisão do CLSU para Reformados e Pensionistas
- Capítulo 8. Revisão dos Benefícios Indiretos
- Capítulo 9. Recomendações de Auditoria e conclusões

1.3. **Quadro Regulamentar**

A "*Lei das Comunicações Eletrónicas 5/2004 de 10 de Fevereiro*"[12], estabelece as condições para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas e do serviço universal. Este documento é o resultado da transposição portuguesa das diretivas da UE no quadro regulamentar para comunicações eletrónicas, em particular a diretiva 2002/22/EC do Parlamento Europeu de 7 de Março de 2002 sobre o serviço universal e os direitos do seus utilizadores.

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

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

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

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."*

[12] Esta lei foi alterada pela lei n.º51/2012, de 13 de setembro.

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

1.4. **Obrigações do Serviço Universal**

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

(1) Acesso a serviços telefónicos em locais fixos, capazes de fornecer igualmente acesso à internet (os prestadores de serviço universal são livres de usar qualquer tecnologia capaz de fornecer o serviço, com ou sem fios);

(2) Disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço de informações, incluindo, tanto assinantes fixos, como móveis;

(3) Oferta adequada de postos públicos, e

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

Em Portugal, o Prestador de Serviço Universal (PSU) tem várias obrigações que estão refletidas na lei portuguesa *"Lei das Comunicações Eletrónicas 5/2004 para 10 de*

fevereiro de 2004[13]". A lei estabelece o seguinte no Artigo 87º "Âmbito do serviço universal":

> *"O conjunto mínimo de prestações que deve estar disponível no âmbito do serviço universal é o seguinte:*
>
> *a) Ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo;*
>
> *b) Disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas;*
>
> *c) Oferta adequada de postos públicos"*

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

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

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

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

O último é complementado pela Determinação emitida pela ANACOM em maio de 2007[14], na qual é exigido que o PSU disponibilize:

> *" (…) no âmbito do serviço universal, aos reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede analógica, cujo agregado familiar aufira um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, de um desconto de 50% sobre o aluguer da linha de rede (por referência ao tarifário base do serviço universal aplicável por defeito) (…).*
>
> *Determinar à PTC que o aludido desconto de 50% sobre o valor do aluguer da linha de rede seja repercutido sobre os acessos ORLA que suportem serviços*

---

[13] http://www.dre.pt/pdf1s/2004/02/034A00/07880821.pdf

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

oferecidos aos reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede analógica, cujo agregado familiar aufira um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, nas mesmas condições que se verificam atualmente"

Assim, a referida determinação refere ainda que:

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

No que diz respeito ao cálculo dos CLSU, é referido na Lei 5/2004, no Artigo 96º que[15]:

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

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

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

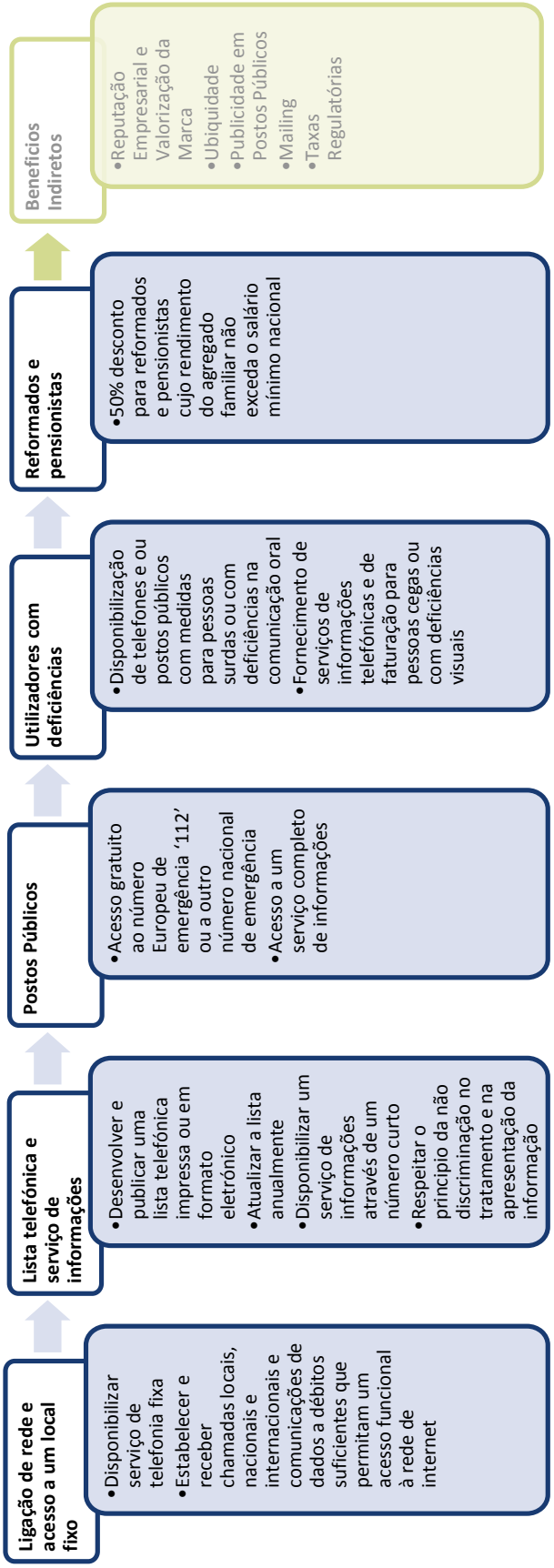
d) O cálculo do custo líquido de aspetos específicos das obrigações de serviço universal é efetuado separadamente e por forma a <u>evitar a dupla contabilização</u> de quaisquer benefícios e custos diretos ou indiretos;

[15] As palavras sublinhadas servem para salientar termos relevantes.

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

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

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



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

1.5. **Visão Geral dos resultados apresentados pela PTC**

A tabela abaixo apresenta uma visão geral dos resultados dos CLSU para o ano 2012 conforme cálculo dos CLSU submetido pela PTC em 31.10.2013.

EUR	Exercício 2012
RECEITAS PERDIDAS	
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	2.104.057
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	24.760.837
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	3.937.262
Total de receitas perdidas	**30.802.156**
CUSTOS EVITÁVEIS	
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	3.129.785
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	37.219.448
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	7.677.837
Receita ainda não obtida, para pensionistas	8.566.209
Total de custos evitáveis	**56.593.279**
TOTAL CLSU	
Total de CLSU de áreas não rentáveis	1.025.728
Total de CLSU de clientes não rentáveis	12.458.611
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	3.740.575
Descontos a pensionistas	8.566.209
Total CLSU	**25.791.123**
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de beneficios indiretos	**1.233.426**
TOTAL DE CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de CLSU após benefícios indiretos	**24.557.697**

Tabela 1.1: Resultados CLSU para o ano 2012 de acordo com o pedido da PTC [Fonte: PTC]

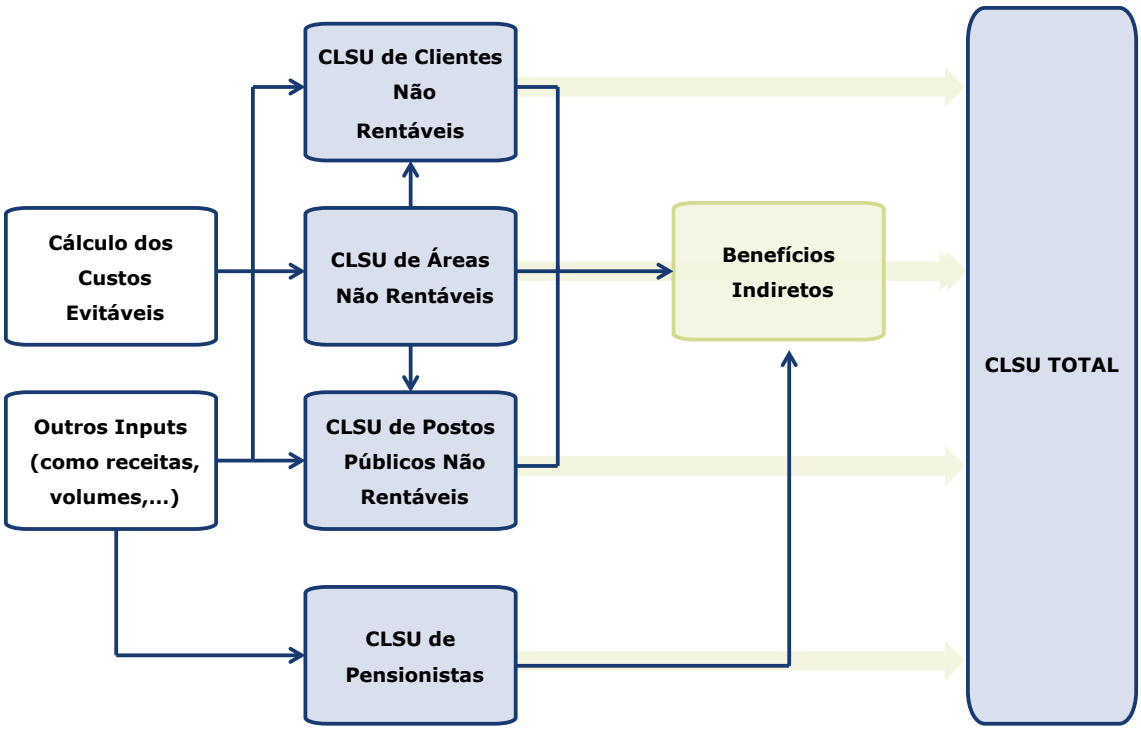
1.6. **Visão Geral do Processo de Cálculo dos CLSU**

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

- Modelo de Custo Evitável que calcula os inputs do Custo Evitável que alimentam os restantes modelos de Obrigação de Serviço Universal (OSU)
- Modelo de Área OSU que calcula os CLSU de Áreas não Rentáveis
- Modelo de Clientes OSU que calcula os CLSU de Clientes não Rentáveis (em áreas rentáveis)
- Modelo de Postos Públicos OSU que calcula os CLSU de Postos Públicos não Rentáveis

- Modelo de Pensionistas OSU que calcula os CLSU de Pensionistas
- Modelo dos Benefícios Indiretos que calcula os Benefícios Indiretos que irão ser subtraídos aos CLSU globais referentes a Pensionistas e Áreas não Rentáveis, Clientes e Postos Públicos.

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



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

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

2. Determinação de Receitas Perdidas Relevantes

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

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

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

2.1. Revisão Metodológica

A metodologia seguida pela PTC para a identificação de receitas perdidas para o cálculo do CLSU de 2012 é baseada nos seguintes passos lógicos:

- *Identificação dos Serviços Relevantes*
- *Identificação de Receitas Relevantes*
- *Definição de Receitas Perdidas*
- *Distribuição Geográfica de Receitas*

Identificação dos Serviços Relevantes

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

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

Identificação de Receitas Relevantes

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

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

Relativamente aos serviços rentáveis fora do âmbito da OSU, mas suportados por acessos SU, a PTC excluiu do cálculo do CLSU as categorias **[IIC]** **[FIC]** dado que estas categorias apresentaram margens acumuladas negativas no período 2007-2012.

Na tabela seguinte são apresentadas as margens relativas às diferentes categorias para os períodos 2007-2011, 2012 e 2007-2012:

[IIC]

CATEGORIAS DE SERVIÇOS (EUR)	Margem Acumulada 2007-2011	Margem 2012	Margem Acumulada 2007-2012	INCLUSÃO NO CLSU DE 2012

Tabela 2.1 Margem das categorias relevantes para o período 2007-2012 excluindo os serviços não baseados em acesso de cobre [Fonte: Axon Consulting com base em informação submetida pela PTC]

[FIC]

Tal como demonstrado na tabela acima, as margens para o período 2007-2012 daquelas categorias que a PTC exclui do cálculo são negativas, não apenas nos acumulados dos anos, mas também numa base anual. Assim, a PTC ao usar as margens acumuladas não está a excluir nenhum serviço que apresente margens positivas numa base anual.

O processo de identificação das receitas relevantes para o ano 2012 é ilustrado abaixo. **[IIC]**

SERVIÇOS SCA 2012 (EUR)	Receitas SCA	Exclusão de receitas não relevantes	Receitas Relevantes para o CLSU

Tabela 2.2 Identificação de Receitas relevantes para o CLSU por serviço [Fonte: Axon Consulting baseada em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Definição de Receitas Perdidas

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

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

No nosso ponto de vista, a abordagem da PTC parece sensata e, na generalidade, alinhada com as determinações da ANACOM.

Anualização dos receitas não recorrentes

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

desses mecanismos de anualização nos cálculos do CLSU e são as seguidamente apresentadas:

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

A PTC anualizou, assim, as receitas não recorrentes com base no número de anos a que corresponde a vida útil média dos clientes da PTC de 5 anos.

Adicionalmente, deve ser referido que, em cada ano são anualizados as receitas não recorrentes afetos aos clientes instalados nesse ano, bem como as receitas não recorrentes dos anos anteriores afetos aos clientes instalados nesses anos.

Distribuição geográfica das receitas

A PTC considerou como unidade de área a área coberta por uma central local específica; i.e. identificando todos os clientes diretamente conectados aos seus concentradores (MDF). A PTC considerou 1.852 áreas[16], uma para cada MDF na estimativa dos CLSU para áreas não rentáveis.

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

Adicionalmente, aqueles valores de receita que não existem nas bases de dados da PTC ao nível de cliente de retalho (ex. tráfego grossista), ou que são obtidos num nível global (nacional) (ex. cartões telefónicos virtuais), são distribuídos entre os

[16] O número de áreas consideradas em 2011 totalizava 1.853 áreas. A diferença deve-se ao facto da Local Exchange 01BC04 – Olhos de Água ter sido desativada e todos os seus acessos terem sido ligados ao LE primário daquela área: 01BC01 – Barra Cheia.

registos dos clientes na BDI-Clientes de acordo com regras de alocação procedentes de rácios e parâmetros atuais extraídos da própria BDI-Clientes.

Na nossa opinião, o critério utilizado pela PTC em identificar receitas perdidas relevantes ao nível da área MDF parece ser globalmente razoável, e alinhado com a sua informação operacional.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009. Assim, não foram encontrados assuntos relevantes nesta secção, referentes à Determinação de Receitas Perdidas Relevantes.

3. Determinação de Custos Evitáveis Relevantes

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

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

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

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

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

3.1. Revisão Metodológica

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

A metodologia seguida pela PTC para identificação dos custos evitáveis relevantes de 2012 é baseada nos seguintes passos lógicos:

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

Identificação de Custos Relevantes

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

Os serviços relevantes identificados são aqueles selecionados para Receitas Relevantes (ver secção 2.1). Adicionalmente, há uma exclusão de categorias de custo especial, i.e. ("curtailment"[17]) redução de efetivos, uma vez que não estão relacionados com o fornecimento de USO.

O processo de identificação de custos relevantes implementado pela PTC é ilustrado abaixo para o ano 2012. **[IIC]**

SERVIÇOS SCA 2012 (EUR)	CUSTOS SCA	Exclusão de custos não relevantes	Exclusão de custos especiais	Custos Relevantes para o CLSU

Tabela 3.1 Custos relevantes para o CLSU por serviço [Fonte: Axon Consulting baseada em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Cálculo de Custos Evitáveis

Os custos evitáveis são definidos pela ANACOM (na sua decisão sobre "*Metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas*"), como os custos que um operador evitaria se, em consequência de não

[17] Custos inerentes a programas de redução de efetivos

ter a obrigação de prestar o serviço Universal, não prestasse serviços em áreas e a clientes não rentáveis.

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

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

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

<u>ACESSO</u>

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

<u>TRÁFEGO</u>

- **Custo das Mercadorias Vendidas:** custos diretos associados à venda de um serviço em particular.
  - **Pagamento a outros operadores:** pagamento a outros operadores por servidores de Internet e equipamento semelhante.
- **Rede:** custos incorridos para a construção e funcionamento de uma rede de telecomunicações.

- **Switch:** equipamento de comutação do tráfego da rede (i.e. switch local ou MDF).
- **Transmissão:** custos de transmissão de ligação (i.e. repeaters, cobre etc.).
- **Outros custos:** outros custos relacionados com a rede:
  - Carta de Linha
  - Satélites
  - Custos Internacionais
  - Cabos Submarinos
  - Plataformas
  - Equipamentos Terminais
  - Outros custos

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

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

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

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

Abordagem da evitabilidade de custos

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

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

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

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

A PTC propõe a aplicação dos rácios *LRIC*[18] vs *FAC*[19] para estimar o montante de custos de acesso evitáveis, a qual também é alargada aos custos de tráfego.

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

Fontes de obtenção de rácios de evitabilidade de custos

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

- Referências do setor (BT, Eircom[20]):
  - 'HISTORICAL COST SEPARATED ACCOUNTS 2008 For the Fifteen Months Ended 30 June 2008'[21]
  - 'HISTORICAL COST SEPARATED ACCOUNTS 2009 For the Fifteen Months Ended 30 June 2009'[21]
  - 'HISTORICAL COST SEPARATED ACCOUNTS 2010 For the Fifteen Months Ended 30 June 2010'[21]

---

[18] Long Run Incremental Costs
[19] Fully Allocated Costs, obtidos do Sistema de Contabilidade Analítica, "SCA" da PTC.
[20] Estas empresas publicam informação detalhada de custeio segundo os dois padrões (LRIC e FAC), permitindo a obtenção dos rácios de evitabilidade
[21] Fonte: Eircom; Este relatório já não está disponível na web page da EIRCOM

- ❖ 'Current Cost and Long Run Incremental Cost Statements 2008 For the Fifteen Months Ended 30 June 2008'[21]
- ❖ 'Current Cost and Long Run Incremental Cost Statements 2009 For the Fifteen Months Ended 30 June 2009'[21]
- ❖ 'Current Cost and Long Run Incremental Cost Statements 2010 For the Fifteen Months Ended 30 June 2010'[21]
- ❖ 'BT Current Cost Financial Statements 2008' (page 25)[22]
- ❖ 'BT Current Cost Financial Statements 2009' (page 36)[23]
- ❖ 'BT Current Cost Financial Statements 2010' (page 38)[24]

- ▶ Análise estatística do setor (FCC[25]):
  - ❖ 'FCC Report 43-01, the ARMIS Annual Summary Report'[26]
- ▶ Determinações[27] da ANACOM
- ▶ Pressupostos internos da PTC

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

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

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

---

[22] Fonte: BT; http://www.btplc.com/Thegroup/RegulatoryandPublicaffairs/Financialstatements/2008/Currentcostfinancialstatements2008.pdf
[23] Fonte: BT; http://www.btplc.com/Thegroup/RegulatoryandPublicaffairs/Financialstatements/2009/CurrentCostFinancialStatements.pdf
[24] Fonte: BT; http://www.btplc.com/Thegroup/RegulatoryandPublicaffairs/Financialstatements/2010/CurrentCostFinancialStatements2010.pdf
[25] Federal Communications Commission
[26] Fonte: FCC; http://fjallfoss.fcc.gov/eafs7/paper/43-01/PaperReport01.cfm
[27] Relativamente a redução de efetivos e a sua imputabilidade aos serviços de telecomunicações

Categoria de Custo Acesso	Subcategoria de Custo Acesso		Áreas Não Rentáveis	Clientes não Rentáveis
Rede	Aluguer de linha		98%	57%
	Transmissão	Linhas Alugadas[28]	92%-93%	91%
		Custos restantes	98%	60%
	Instalações		93%	93%
	Terminais		100%	100%
Retalho / Grossista	Aluguer de linha		90%	90%
	Instalação		90%	90%
Comum	Redução de efetivos		0%	0%
	Restantes custos		70%	70%

Tabela 3.2: Rácios de evitabilidade de Acesso por componente de custo (categoria e subcategoria) [Fonte: PTC]

Categoria de Custo Tráfego	Subcategoria de Custo Tráfego			Áreas Não Rentáveis	Clientes não Rentáveis
CMV	Pagamento a outros operadores			100%	100%
Rede	*Switch*	*switch* primário		100%	91%
		Tandem e outros *switches*		54%-56%	54%-56%
	Transmissão	RSU para Switch Local	Dependente da capacidade	81%	81%
			Dependente da distância	70%	70%
		Switch Local para Switch Local/Tandem	Dependente da capacidade	60-61%	60-61%
			Dependente da distância	32-35%	32-35%
	Outros custos	Cartões		100%	100%
		Satélite / Custos Internacionais / Cabos submarinos		90%	90%
		Plataformas		80%	80%
		Terminais		100%	100%
		Outros		75%	75%
Retalho / Grossista	Aluguer de linha			90%	90%
	Instalação			90%	90%
Comum	Custos comuns			70%	70%

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

Em termos gerais, os rácios de evitabilidade[29] do Modelo de Área (Area Model) diferem dos do Modelo de Cliente não rentável em áreas rentáveis (Customer Model). Isto porque, conceptualmente, a parcela de custos que poderia ser evitada através da remoção de toda a área MDF não é necessariamente equivalente à de desligar clientes individuais.

[28] As percentagens são calculadas com base no tráfego anual e variam ao longo dos anos.
[29] Valores consistentes adotados para todos os anos analisados (2007-2012)

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

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

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

- Custo das Mercadorias Vendidas – CMV:

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

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

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

- ❖ No caso da 'Transmissão' os rácios de evitabilidade são obtidos de forma equivalente ao caso dos switches, baseado em fontes oficiais da Eircom para ambos os modelos de área e cliente não rentável em áreas rentáveis.
- ❖ 'Outros' custos, os rácios de evitabilidade são estimados com base em experiência do setor no que diz respeito a custos de 'Satélite / Custos internacionais / cabos submarinos', ao passo que, para 'plataformas', são estimados através de uma combinação dos rácios de evitabilidade (previamente extraídos de outras fontes) do equipamento de rede suportado.

- ▶ Custos comerciais retalho/grossistas

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

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

- ▶ Custos Comuns

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

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

No nosso ponto de vista, de acordo com a nossa experiência em contextos semelhantes, os rácios de evitabilidade adotados pela PTC para calcular os custos evitáveis são razoáveis. Além disso, as principais fontes de dados externas adotadas,

especialmente BT e Eircom, são consideradas como referências de renome e de confiança.

Abaixo, a aplicação do conceito de evitabilidade é ilustrada através dos resultados apresentados para o Modelo de Área (Area Model) e o Modelo de cliente não rentável em áreas rentáveis (Customer Model), em 2012, ao nível de serviços.

[IIC]

SERVIÇOS SCA 2012 (EUR)	Custos Relevantes para o CLSU	Custos Evitáveis do Modelo de Área	Custos Evitáveis do Modelo de Cliente não rentável em áreas rentáveis

SERVIÇOS SCA 2012 (EUR)	Custos Relevantes para o CLSU	Custos Evitáveis do Modelo de Área	Custos Evitáveis do Modelo de Cliente não rentável em áreas rentáveis

Tabela 3.4: Custos Evitáveis dos Modelos de Área e Cliente não rentável em áreas rentáveis por serviço em 2012 [Fonte: Axon Consulting baseada em informação fornecida pela PTC] *: Inclui tanto o tráfego de retalho como o grossista

[FIC]

Anualização dos custos não recorrentes

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

- Custos "one-off" têm de ser anualizadas num período de tempo de 5 anos – vida média do cliente adotada noutras aplicações do CLSU
- Para cada ano estudado, devem considerar-se as seguintes componentes "one-off":

- Custos anualizados que derivam da instalação de linhas de clientes dentro do mesmo ano analisado
- Contribuições residuais anualizadas diferidas para linhas ativas que foram instaladas no passado

A PTC anualizou, assim, os custos não recorrentes com base no número de anos a que corresponde a vida útil média dos clientes da PTC de 5 anos.

Adicionalmente, deve ser referido que, em cada ano são anualizados os custos não recorrentes afetos aos clientes instalados nesse ano, bem como os custos não recorrentes dos anos anteriores afetos aos clientes instalados nesses anos.

Distribuição geográfica de Custos

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

> *"O apuramento dos custos evitáveis por acesso deve ser efetuado para cada área, ou seja, por MDF, uma vez que as suas características variam significativamente, em função de critérios geográficos, populacionais e das opções tecnológicas adotadas para a construção do acesso (nomeadamente traçados aéreos ou enterrados)."*
>
> *"Tendo em conta que os custos evitáveis associados aos serviços de comunicações prestados sobre os acessos, ao contrário dos custos dos acessos, são razoavelmente independentes das características de cada MDF, considera-se aceitável determiná-los com base em valores médios obtidos através da divisão do total dos custos associados à prestação dos serviços em causa pelo total do número de linhas telefónicas."*

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

> *"Deste modo, torna-se necessário obter nomeadamente a seguinte informação:*
>
> *-Listagem dos Ativos afectos ao MDF (infra-estrutura, equipamentos, etc.), indicando os valores de aquisição, os respetivos anos de aquisição, os períodos*

de vida útil, os valores das depreciações acumuladas e o valores líquidos dos ativos, bem como o custo de capital aplicável;

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

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

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

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

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

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

A PTC diz que, devido a limitações dos sistemas de informação, a identificação dos ativos individuais e dos valores de custo associados necessários para implementar a abordagem metodológica definida pela ANACOM não constitui uma solução viável. A PTC refere[30] ainda que:

"A decisão também concede que a informação granular sobre os valores de aquisição, o ano de aquisição, os períodos de vida utilizados, os valores de

[30] Extraído da 'Aplicação para o Financiamento do serviço Universal' que foi disponibilizada no âmbito da auditoria aos CLSU de 2007-2009 e que a PTC refere que se mantêm aplicáveis para o ano 2012.

depreciação acumulada e os valores dos ativos líquidos bem como o custo de capital aplicável poderá não estar disponível por área MDF."

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

A PTC propõe a utilização de dados operacionais para executar uma distribuição de custos de acesso *(de-averaging)* entre as áreas MDF envolvidas. Os custos de tráfego, por seu lado, supostamente não apresentam diferenças materiais entre as áreas geográficas e portanto não estarão envolvidos no processo de *de-averaging*.

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

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

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

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

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

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

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes à Determinação de Custos Evitáveis Relevantes.

De facto, a informação operacional foi validada utilizando os dados do anos de 2012, que tinham sido obtidos na auditoria efetuada aos CLSU de 2007-2009. Da comparação efetuada entre os valores utilizados no modelo e aquela informação, não foram detetadas situações anómalas nem relevantes, pelo que consideramos que os montantes utilizados são razoáveis e aceitáveis.

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

3.2. **Verificação dos Cálculos**

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como os aspetos relevantes acerca do cálculo dos valores de Custos Evitáveis para o ano 2012.

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

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

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

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa verificação aos cálculos dos Custos Evitáveis concluímos que os cálculos efetuados pela PTC são consistentes com a metodologia estabelecida

pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009, não existindo situações a reportar.

3.3. **Verificação do Tratamento de Inputs**

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como os assuntos relevantes relacionados com a verificação do tratamento de inputs no que diz respeito ao cálculo dos Custos Evitáveis para o ano 2012.

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

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

Conclusões da validação e situações relevantes

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

3.4. **Reconciliação de Inputs**

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria bem como os aspetos relevantes sobre a conciliação da informação utilizada para os cálculos dos custos evitáveis para o ano 2012.

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

- Avaliação da razoabilidade e da adequação dos inputs
- Avaliação da precisão do processo de extração de inputs
- Conciliação de inputs com as fontes de referência correspondentes ou sistemas de informação
- Análise da consistência dos processos de extração de inputs entre todos os anos em análise (2007-2012)

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

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

Conclusões da validação e situações relevantes

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

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

4. Revisão do CLSU para Áreas Não Rentáveis

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

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

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

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

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

4.1. Visão Global dos Resultados

Os valores totais que dizem respeito às receitas perdidas, custos evitáveis e margens correspondentes para todas as áreas MDF (um total de 1852 áreas), tanto não rentáveis como rentáveis, são apresentadas no quadro seguinte para o ano 2012. Para fins ilustrativos, a fim de ter uma visão geral das tendências seguidas pelos diferentes indicadores para áreas não rentáveis, os valores dos CLSU de 2010 e 2011 foram incluídos no quadro.

[IIC]

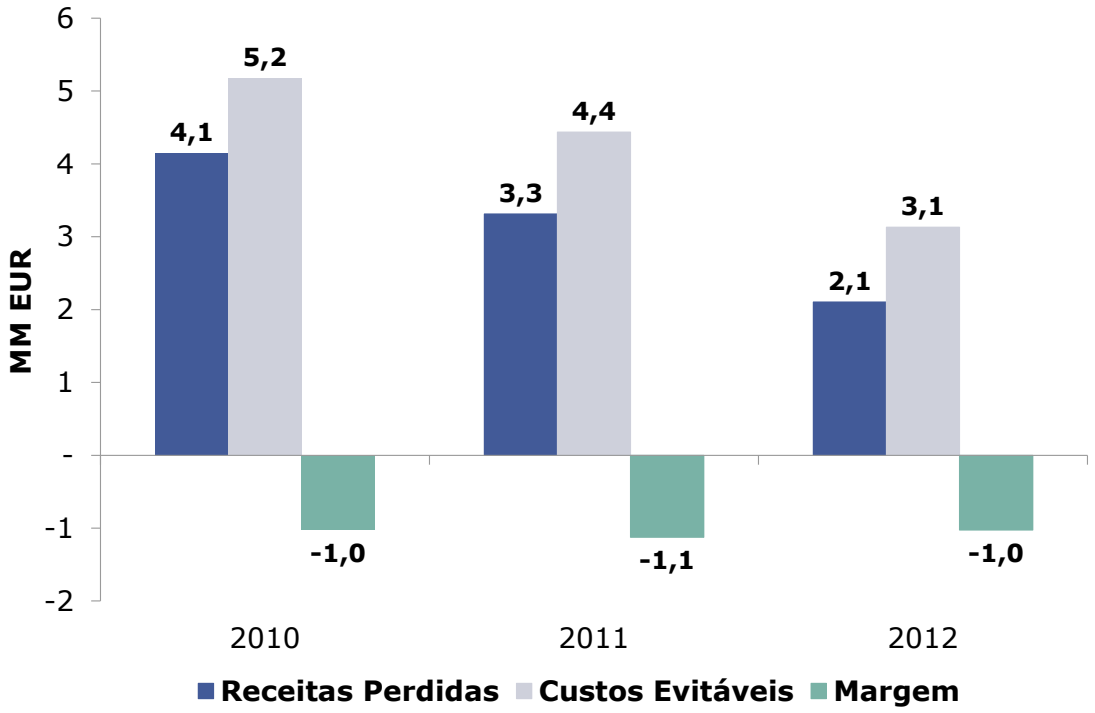
Apresentação 4.1: Receitas perdidas, custos evitáveis e margem de todas as áreas MDF para os anos 2010, 2011 e 2012 [Fonte: Elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

A análise dos resultados a nível individual de área MDF mostra que 33 áreas MDF são consideradas não rentáveis em 2012, num total de 1.852 áreas MDF[31] (1,78% do total).

As receitas perdidas, custos evitáveis e margens correspondentes apenas às áreas MDF não rentáveis são mostradas no quadro seguinte para o ano 2012. Para fins ilustrativos, a fim de ter uma visão geral das tendências seguidas pelos diferentes indicadores para áreas não rentáveis, os valores dos CLSU de 2010 e 2011 foram incluídos no quadro.

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



Apresentação 4.2: Receitas perdidas, custos evitáveis e margem de todas as áreas não rentáveis para os anos 2010, 2011 e 2012 [Fonte: Elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

Os indicadores adicionais e resultados em 2012, conforme números submetidos pela PTC, são apresentados na tabela seguinte.

Para fins ilustrativos, a fim de ter uma visão geral das tendências seguidas pelos diferentes indicadores para áreas não rentáveis, os valores dos CLSU de 2010 e 2011 foram incluídos no quadro.

[IIC]

M EUR	2010	2011	2012

Tabela 4.1: Resultados e indicadores para os anos 2010, 2011 e 2012 [Fonte: Elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Verificou-se um decréscimo significativo nas receitas perdidas e custos evitáveis provenientes dos serviços relevantes para todas as áreas para o período 2010-2012. As razões destas variações foram as seguintes:

- O decréscimo no número de clientes (acessos) para serviços relevantes que variaram de **[IIC]** **[FIC]** milhões em 2010 para **[IIC]** **[FIC]** milhões em 2012 (correspondendo a uma CAGR[32] de **[IIC]** **[FIC]**)
- A erosão do RMPC e a redução do CMPC a nível nacional, que decresceu de **[IIC]** **[FIC]** euros em 2010 para **[IIC]** **[FIC]** em 2012 (correspondendo a uma CAGR de **[IIC]** **[FIC]**) e de **[IIC]** **[FIC]** euros em 2010 para **[IIC]** **[FIC]** em 2012 respetivamente (correspondendo a uma CAGR[33] de **[IIC]** **[FIC]**)

Em termos gerais, a tendência registada relativamente ao CLSU em áreas não rentáveis, que variou de 1,13 milhões de euros em 2011 para 1,03 milhões de euros em 2012 ficou a dever-se:

- À diminuição no número de áreas objeto de compensação de 40 em 2011 para 33 em 2012[34]
- À diminuição no número de acessos não rentáveis no contexto das áreas acima referidas

[32] CAGR, Abreviatura em ingles de Taxa Anual de Crescimento Composta
[33] CAGR, Abreviatura inglesa para Taxa Anual de Crescimento Composta
[34] Segundo explicação recebida no dia 21 de maio de 2014, tal situação ficou a dever-se ao facto de ter havido um aumento muito relevante de linhas IPTV nessas áreas, o que levou a que o peso destas linhas nestas áreas seja superior à média nacional.

Seguidamente, apresentamos o histograma de distribuição da rentabilidade por área MDF em 2012. **[IIC]**

Apresentação 4.3: Distribuição da rentabilidade por área MDF para o ano de 2012[35] [Fonte: Elaboração de Axon Consulting]

[FIC]

4.2. **Revisão Metodológica**

A metodologia seguida pela PTC para cálculo do CLSU para áreas não rentáveis de 2012 é baseada, em primeiro lugar, na identificação como áreas potencialmente não rentáveis aquelas que apresentam uma margem negativa (ver secções 2.1 e 3.1 no que diz respeito aos custos e receitas relevantes). Mais especificamente, a PTC seguiu, em primeiro lugar, a seguinte abordagem:

> *"A listagem dos MDF para os quais a diferença entre custos evitáveis e receitas evitáveis é positiva (áreas em que o valor dos custos evitáveis é superior ao valor das receitas perdidas) constitui uma primeira listagem das áreas*

[35] -100% bar representa a rentabilidade por MDF de -100% ou inferior

geográficas, ou seja, dos MDF, candidatos a representarem áreas não rentáveis.

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

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

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

Critérios de Plausibilidade

a) Critério associado à rentabilidade plurianual

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

Desta forma são consideradas áreas MDF candidatas, aquelas que têm sido não rentáveis em 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 e 2012.

No cálculo do CLSU de 2011, 40 áreas MDF foram consideradas como não rentáveis. Destas áreas, dado que eram não rentáveis em 2007, 2008, 2009, 2010 e 2011 são apresentadas no quadro abaixo, estando especificado se foram ou não incluídas pela PTC, nos cálculos do CLSU de 2012: **[IIC]**

Nome	Rentabilidade (Milhares de EUR)						Incluidas no CLSU de 2011	Incluidas no CLSU de 2012
	2007	2008	2009	2010	2011	2012		

Tabela 4.2: Áreas incluidas no cálculo do CLSU 2011 e 2012 [Fonte: Elaboração de Axon Consulting baseado em informação facultada pela PTC em 31.10.2013]

[FIC]

Com a aplicação desta abordagem plurianual, são excluídas do cálculo dos CLSU algumas áreas que numa perspetiva anual são não rentáveis em 2012, implicando uma menor compensação para a PTC, no que respeita às áreas não rentáveis, da que resultaria se o critério fosse aplicado numa base anual.

Relativamente às áreas que passaram a ser rentáveis em 2012 e que não o eram em anos anteriores, a PTC foi questionada quanto ao motivo que explicassse variações tão significativas de rentabilidade. Segundo explicação recebida no dia 21 de maio de 2014, tal situação ficou a dever-se ao facto de ter havido um aumento muito relevante de linhas IPTV nessas áreas, o que levou a que o peso destas linhas nestas áreas seja superior à média nacional. Devido a este aumento neste tipo de linhas, que não são incluídas no modelo do CLSU, o custo das linhas de cobre decresceu, dado que uma parte significativa dos custos de infraestruturas foi alocada às linhas IPTV e não às linhas de cobre. Esta situação foi devidamente verificada através da análise das worksheets C_Area de-averaging multiplier", dos ficheiros "yyyy_Avoidable costs model_Access de-averaging_v4.0.

b) Critério de Concorrência Efetiva

O ICP-ANACOM refere na sua decisão sobre Metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU que "*Ao existirem pelo menos dois operadores co-instalados numa determinada central tal facto indicia que essas áreas apresentam de facto um índice de concorrência efetiva, não sendo assim de considerar nesse caso, para efeitos de cálculo dos CLSU, essas áreas como áreas não rentáveis*"[36].

A fim de identificar a situação de concorrência, é utilizado o número mais elevado de operadores co-instalados por MDF ao longo do período com início em 2007. O custo líquido correspondente ao ano de 2012 considera como referência o número mais elevado de operadores co-instalados do período 2007-2012.

Nenhuma área foi excluída devido a este critério para o cálculo do CLSU de 2012.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com

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

o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009, não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes a Revisão do CLSU para Áreas Não Rentáveis.

Adicionalmente, apresentamos apenas uma recomendação adicional referente à referência efetuada ao critério do enclave na informação disponibilizada no modelo, quando efetivamente, esse critério já não é utilizado.

Nota-se que no relatório final de auditoria aos CLSU 2010-2011 já havia sido feita esta recomendação, tendo então a PTC, referido concordar com esta recomendação e informado que no futuro iria excluir a referência a este critério na informação a ser disponibilizada.

A PTC nos comentários ao relatório preliminar de auditoria menciona exatamente o referido no passado, embora o modelo enviado a 8 de agosto de 2014 continue a conter referências ao critério do enclave.

RECOMENDAÇÃO ADICIONAL

EFEITO DE ENCLAVE

Recomendação para o exercício de 2012

Verificámos que a PTC continua a incluir no modelo ficheiros fazendo referência ao critério do enclave. Tendo em conta que este critério já não é utilizado pela PTC, as referências ao mesmo podem causar alguma confusão e, consequentemente, recomendamos que a PTC exclua todas essas referências na informação a ser diponibilizada.

Nota-se que a PTC a propósito dos CLSU 2010-2011 já havia referido que iria excluir as referências ao "Efeito enclave" da informação a ser disponibilizada em exercícios futuros, afirmação essa que a empresa repete a propósito dos CLSU 2012.

4.3. *Verificação dos Cálculos*

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como os aspetos relevantes acerca dos cálculos do CLSU de Áreas não Rentáveis para o ano 2012.

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

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

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

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

Conclusões da validação e situações relevantes

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

4.4. **Verificação do Tratamento dos Inputs**

Neste capítulo, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como os aspetos relevantes acerca do tratamento de inputs relacionados com o CLSU de Áreas Não Rentáveis para o ano 2012.

As tarefas de auditoria consistiram essencialmente no cruzamento de informação e valores entre os dados que constam dos ficheiros de origem e os dados constantes dos ficheiros que recebem esses dados.

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

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

Conclusões da validação e situações relevantes

CUSTOS EVITÁVEIS DE ACESSO POR MDF

Verificou-se que a versão do ficheiro '2012_Avoidable costs model_Access de-averaging_v4.0' disponibilizado pela PTC, não foi a versão atualizada e utilizada no modelo de CLSU 2012. Apesar de ter sido fornecida a versão desatualizada do ficheiro, verificámos e concluímos que no modelo foi utilizada a versão correta, dado que, em 12 de maio de 2014, nos foi fornecida, por parte da PTC, a versão atualizada e correta daquele ficheiro. Conclui-se assim, que esta situação não tem impacto no cálculo do CLSU.

CUSTOS EVITÁVEIS DE ACESSO POR MDF

Conclusão para o exercício 2012

Recomenda-se que seja incluída no modelo fornecido à ANACOM, a versão correta e utilizada do ficheiro '2012_Avoidable costs model_Access de-averaging_v4.0' que alimenta o modelo.

Esta situação não tem impacto nos resultados do CLSU.

Note-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 8 de agosto de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2012, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.

4.5. **Reconciliação de Inputs**

Neste capítulo, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como os aspetos relevantes acerca da conciliação da informação utilizada para o cálculo do CLSU de Áreas Não Rentáveis para o ano 2012.

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

- Avaliação da razoabilidade e adequação dos inputs utilizados incluindo identificação/validação de:
  - Linhas ativas e linhas novas ao longo do período relevante
  - Custos unitários e totais
  - Tarifas aplicáveis
  - Descontos aplicáveis
  - Receitas consideradas
  - Serviços considerados

- MDFs com operadores co-instalados
- Avaliação da precisão do processo de extração de inputs
- Conciliação de inputs com fontes de referência correspondentes ou sistemas de informação
- Revisão de consistência dos processos de extração de inputs entre todos os anos analisados (2007 – 2012)

O trabalho efetuado nos pontos acima referidos teve como objetivo assegurar a consistência dos processos de extração de dados no ano 2012 e ainda a reconciliação dos dados com as fontes de onde os mesmos tiveram origem. Tendo por base os ficheiros disponibilizados pela PTC e tendo como ponto de partida sheets e células dos respetivos ficheiros, verificámos os dados que os suportam através de ficheiros até atingir a sua origem ou fonte. Realizámos uma seleção aleatória dos dados para análise, utilizando ferramentas informáticas como o software IDEA.

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

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

Conclusões da validação e situações relevantes

NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO

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

A PTC afirma[37] que:

> *"Os volumes de linhas de acesso usados no modelo FAC da PTC são médias anuais baseadas em dados mensais. As linhas de acesso no modelo USO (por LE) são provenientes dos relatórios de receitas de clientes e no caso de postos públicos são calculados utilizando volumes de início e de final do ano de*

[37] Extraído da 'Aplicação para o Financiamento do serviço Universal' que foi disponibilizada no âmbito da auditoria aos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011 e que a PTC refere que se mantêm aplicáveis para os anos 2012.

referência. Estes volumes por LE são então ajustados para alinharem com os dados FAC a um nível total."

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

As seguintes tabelas mostram o número original de linhas por tipo de ambas as fontes para o ano de 2012. **[IIC]**

Número revisto de linhas por tipo para 2012	Relatórios revistos de Receitas de Clientes por LE	FAC	DIF	% da variação de linhas do FAC

Tabela 4.3: Número de linhas por tipo provenientes de informação FAC e dos Relatórios de Receitas de Clientes para o ano de 2012 [fonte: elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

<u>Situações clarificadas pela PTC</u>

Foi pedido à PTC que explicasse as diferenças observadas no número de linhas de acesso (PSTN/ISDN) do ano 2012, relativamente à atividade "NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO" de acordo com a 3ª carta de pedidos de esclarecimentos. A PTC respondeu no dia 21 de maio de 2014 e forneceu justificações para algumas diferenças através de quadros reformulados e com comentários conforme apresentado abaixo:

[IIC]

Número revisto de linhas por tipo para 2012	Relatórios revistos de Receitas de Clientes por LE (Grant Thornton)	FAC Ajustado	Diferença ajustada	Comentários PTC

Tabela 4.4: Número de linhas por tipo provenientes de informação FAC e dos Relatórios de Receitas de Clientes para o ano de 2012 após justificação da PTC enviada a 21 de maio de 2014 [fonte: elaboração e informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Explicação dos comentários incluídos na tabela acima:

a) Foi considerado na Tabela 4.3 a contabilização de custos com instalações num total de 5 anos (modelo diferido). O valor correto para o ano de 2012 é de **[IIC]** **[FIC]** euros.
b) Foi considerado na Tabela 4.3 a contabilização de custos com instalações num total de 5 anos (modelo diferido). O valor correto para o ano de 2012 é de **[IIC]** **[FIC]** euros.
c) Foi considerado na Tabela 4.3 a contabilização de custos com instalações num total de 5 anos (modelo diferido). O valor correto para o ano de 2012 é de **[IIC]** **[FIC]** euros.
d) O número de linhas no relatório de receitas de clientes foi calculado com base na média dos valores de final de ano de 2012 e 2011. No sistema de contabilidade de custos, o número de linhas foi calculado com base na média dos dados mensais.
e) No relatório das receitas de clientes, as linhas de IPTV consideradas referem-se ao total de linhas de IPTV só com o serviço de voz (cobre e fibra), enquanto as consideradas no sistema de contabilidade de custos, e no modelo CLSU são as linhas de IPTV cobre, não diferenciando os serviços prestados (voz, TV, net).

Segundo a PTC e de acordo com as tabelas acima apresentadas, o número de linhas incluído no modelo CLSU 2012 é inferior ao divulgado no sistema de contabilidade de custos (SCA). Esta situação significa que a PTC tem uma abordagem conservadora relativamente aos resultados do CLSU. A PTC nos comentários transmitidos ao relatório preliminar de auditoria nota ainda sobre esta matéria que nos cálculos de apuramento do CLSU é realizada uma reconciliação entre o número de linhas de rede de acesso constante nos relatórios de receitas por área de central e dos dados constantes do SCA da PTC, sendo estes últimos utilizados no cálculo das áreas não rentáveis, uma vez que são estes os volumes que estão na base do cálculo respetivo.

PTC afirmou adicionalmente, nos seus comentários ao relatório preliminar que *"a utilização de volumes distintos dos que constam no SCA acarretaria uma revisão dos valores de custos unitários, que acabaria por se traduzir num valor absoluto de custos perfeitamente igual"*. Embora seja verdade que o custo total não seria afetado por esse problema, a distribuição de linhas por região pode ser afetada.

Em qualquer caso, a diferença apurada em 2012 com ajustamentos é de **[IIC]** **[FIC]** linhas, o que representa em termos percentuais cerca de 0,2%, aspeto este que também foi assinalado pela PTC no seus comentários ao relatório preliminar de auditoria.

É importante realçar que as diferenças de conciliação observadas para o ano de 2012 já tinham ocorrido também nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, mostrando que o número de linhas de acesso incluído no CLSU era inferior às do SCA.

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

Conclusão para o exercício 2012

A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, não foi capaz de reconciliar o número de linhas de acesso considerado para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para 2012.

Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Áreas Não Rentáveis e de Postos Públicos Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e robustez dos montantes apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC[38].

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

Tendo em conta que o número de linhas de acesso considerado para efeitos de CLSU é, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e 2010-2011, em termos gerais, inferior ao refletido no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.

VOLUMES DE TRÁFEGO

Em referência aos trabalhos de conciliação de input no que diz respeito a volumes provenientes do SCA e aos dados usados no cálculo dos CLSU, foram observados alguns desvios. A tabela seguinte mostra os volumes por serviço de ambas as fontes para o ano 2012. **[IIC]**

2012 (minutos)	Volumes usados no CLSU para Custos de Áreas Não Rentáveis	Volumes provenientes do SCA	Variação	% Variação

Tabela 4.5: Volumes por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano de 2012 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Dado que os volumes indicados acima são utilizados para a obtenção de custos evitáveis de tráfego (PxQ[39]) atribuíveis aos CLSU de Áreas Não Rentáveis, no nosso ponto de vista, a PTC está a subvalorizar o custo líquido.

Situações clarificadas pela PTC:

Foi pedido à PTC que justificasse as diferenças apuradas na reconciliação dos volumes de tráfego realizada para o exercício de 2012, de acordo com a 3ª carta de pedidos de esclarecimento enviada à PTC, tendo esta respondido a 21 de maio de 2014, referindo que a comparação dos volumes CLSU com os volumes evidenciados no sistema de contabilidade de custos não pode ser feita diretamente, uma vez, que os volumes do SCA incluem não apenas o tráfego feito pelos clientes ao nível analógico e RDIS, mas também o tráfego feito por clientes ao nível de IPTV e VoIP, que não se encontram incluídos no modelo CLSU.

Tendo em conta este problema, e não sendo possível desagregar nos sistemas operacionais, que alimentam o modelo de contabilidade de custos, os volumes de tráfego por serviço/tipo (analógica, ISDN, IPTV) de acesso, a PTC desagregou os volumes de tráfego constantes no sistema de contabilidade[40] de custos entre clientes PSTN e clientes de IPTV, tendo em conta o número médio de linhas contidos no modelo. Para o tráfego de acessos VoIP, os sistemas operacionais fornecem a informação completamente desagregada que também foi retirada do tráfego de acessos PSTN (ver tabelas abaixo enviadas pela PTC). **[IIC]**

[39] PxQ significa preço x quantidades, onde o preço neste contexto significa custo unitário evitável de tráfego

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

2012 (minutos)	Volumes utilizados no CLSU	PSTN (SCA)	Variação	% Variação

Tabela 4.6: Volumes por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano de 2012 após justificação da PTC enviada em 21 de maio de 2014 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

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

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

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

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

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

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

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

Conclusão para o exercício 2012

A PTC, tal como nos cálculos dos CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, não foi capaz de reconciliar os volumes de tráfego considerados para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2012.

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

Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, em termos gerais menores que os refletidos no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.

RECEITAS DE ACESSO E DE TRÁFEGO

Em referência aos trabalhos de conciliação de input no que diz respeito às receitas provenientes do SCA e aos dados usados para cálculo dos CLSU, foram observados alguns desvios. As tabelas seguintes mostram as receitas de tráfego e de acesso de ambas as fontes para o ano de 2012.

[IIC]

RECEITAS DE TRÁFEGO 2012 (EUR)	Receitas de tráfego usadas no CLSU de Áreas Não Rentáveis	Receitas de tráfego usadas no SCA (Líquidos)	Diferença	% variação

Tabela 4.7: Receitas por serviços de tráfego provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano 2012 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

RECEITAS ACESSO 2012 (EUR)	Receitas de acesso usados no CLSU de Áreas Não Rentáveis	Receitas de acesso usadas no SCA (Líquidos)	Diferença	% variação

Tabela 4.8: 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 PTC]

[FIC]

Situações clarificadas pela PTC:

Foi pedido à PTC que justificasse as diferenças apuradas na reconciliação de receitas de acesso e de tráfego realizada para o exercício 2012, de acordo com a 3ª carta de pedidos de esclarecimento enviada à PTC, tendo esta respondido a 21 de maio de 2014, referindo que a reconciliação entre a receita incluída no modelo CLSU e a receita contida no SCA é muito complicada de se realizar, ou até mesmo impossível. Dado que a principal fonte de informação de ambos é a mesma (sistema de faturação), diferentes classificações ou agregações colocam em questão a plena reconciliação entre eles. Adicionalmente, há que ter em consideração que as receitas provenientes do SCA são as mesmas que as constantes nas contas financeiras e que incluem vários registos que não estão diretamente associados à faturação de clientes, como acréscimos e notas de crédito e débito. O principal motivo das diferenças entre as receitas é o facto de que no modelo de CLSU não está a ser tido em conta o desconto que é dado às contas dos clientes[41] e não aos serviços. Esta decisão foi tomada devido à complexidade de alocação de tais descontos para os diversos serviços, uma vez que eles não têm uma relação direta com os serviços.

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

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

[IIC]

[41] Contas de clientes empresariais e residenciais com acessos, dispersas por MDF

2012 (EUR)	Receitas Provenientes do CLSU	PSTN (SCA)	Diferença	% variação

Tabela 4.9: Receitas por serviços de tráfego provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano 2012 após justificação da PTC enviada em 21 de maio de 2014 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

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

Tabela 4.10: Receitas por serviços de acesso provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano 2012 após justificação da PTC enviada em 21 de maio de 2014 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Situação adicional clarificada pela PTC relativamente às receitas de acesso:

a) Na tabela 4.8, relativamente aos dados provenientes do SCA, as receitas das linhas alugadas 64k relativas ao SU 'Instalação de linhas alugadas (<2 Mbits)' não tinham sido consideradas, situação que não era correta. Após a explicação prestada pela PTC, a tabela 4.10 considera já essas receitas, representando as mesmas um incremento de cerca de 6.995 euros face aos valores inicialmente apresentados na tabela 4.8 e fazendo diminuir a diferença na reconciliação entre os dados provenientes do SCA e os dados usados no modelo. É de referir que esta situação não tem impacto no modelo, dado que é uma alteração aos resultados provenientes do SCA.

Após comparar e analisar os valores das receitas finais (Tabela 4.9 e Tabela 4.10), é possível verificar que o valor das receitas incluídas no modelo CLSU é superior às receitas constantes no sistema de contabilidade de custos.

Este facto dá origem a uma abordagem conservadora para os resultados do CLSU, uma vez que estamos a sobrevalorizar as receitas e, consequentemente, a subvalorizar o custo líquido do serviço universal.

É importante realçar que estas diferenças de conciliação observadas para 2012 já tinham ocorrido relativamente aos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, mostrando que as receitas incluídas no CLSU eram maiores do que as constantes no SCA.

Adicionalmente, a PTC no cálculo de 2007-2009 referia que esta situação continuaria a ocorrer em anos futuros.

> *"A PTC sublinha que os fatores que inviabilizaram a reconciliação total dos volumes de tráfego se manterão nos exercícios subsequentes, não sendo por isso realista assumir a total reconciliação dos valores."*
>
> *"...o mesmo comentário se aplica à recomendação referente à conciliação de receitas de acesso e tráfego"*

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

> *"Note-se que, não obstante as desconformidades verificadas na reconciliação com os valores do SCA, o eventual prejuízo desta situação resulta de uma impossibilidade assumida pela PTC e que apenas afeta negativamente essa*

empresa, pelo que se entende ser de aceitar as estimativas apresentadas de CLSU para o período de 2007 a 2009."

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

Conclusão para o exercício 2012

A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU de 2010-2011, não foi capaz de reconciliar as receitas consideradas para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2012.

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

Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de cálculos do CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e de 2010-2011, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.

5. Revisão do CLSU para Clientes não Rentáveis

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

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

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

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

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

5.1. Visão Geral dos Resultados

Os montantes relacionados com as receitas perdidas, custos evitáveis e correspondentes margens para áreas rentáveis MDF (um total de 1.819 áreas) para o ano 2012, são apresentadas no gráfico seguinte. Para fins ilustrativos, a fim de ter uma visão geral das tendências seguidas pelos diferentes indicadores para clientes não rentáveis em áreas rentáveis MDF, os valores dos CLSU de 2010 e 2011 foram incluídos no quadro.

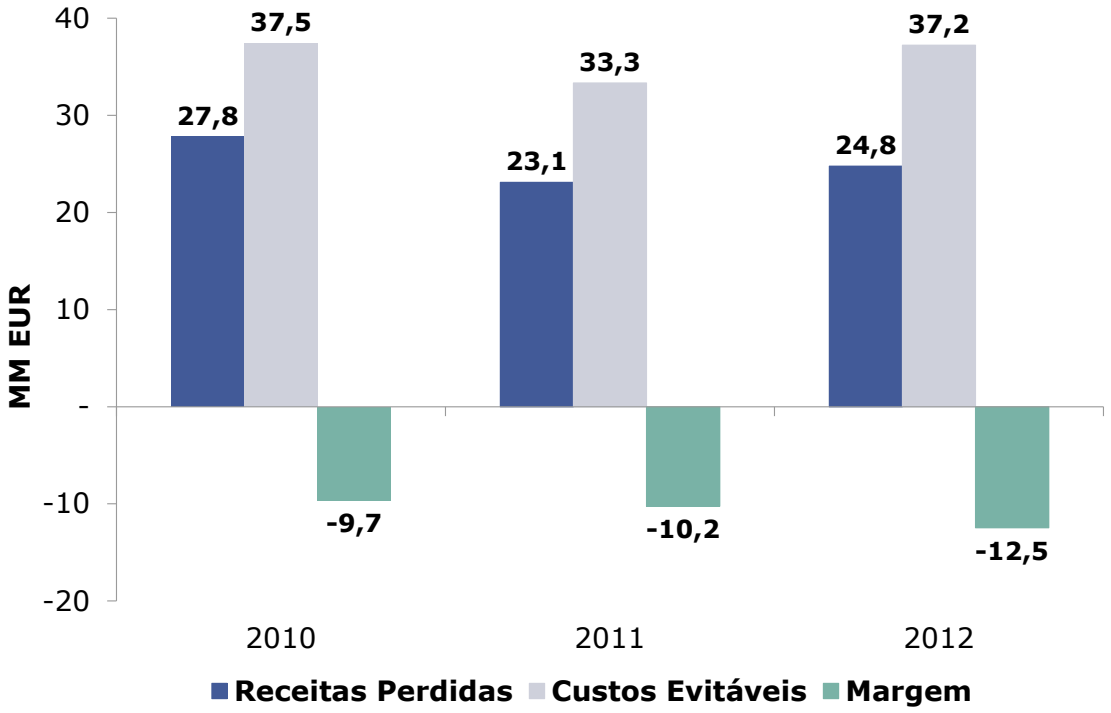
[IIC]

Apresentação 5.1: Receitas perdidas de áreas rentáveis, custos evitáveis e margens relativas aos anos 2010, 2011 e 2012 [Fonte: Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Em suma, a análise dos resultados a nível dos clientes de áreas rentáveis mostrou que existem 1,38 milhões de clientes, dos quais 0,17 milhões são não rentáveis.

As receitas perdidas, custos evitáveis e respetivas margens relativamente a clientes não rentáveis de áreas rentáveis são apresentadas no gráfico seguinte para os anos 2010, 2011 e 2012.



Apresentação 5.2: Receitas perdidas, custos evitáveis e margens relativas aos anos 2010, 2011 e 2012 de Clientes Não Rentáveis em Áreas Rentáveis [Fonte: Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

São apresentados no quadro seguinte os indicadores e resultados adicionais, correspondendo apenas a áreas rentáveis, de acordo com os dados fornecidos pela PTC. Para fins ilustrativos, a fim de ter uma visão global das variações relativamente aos diferentes indicadores para clientes não rentáveis, os valores do CLSU de 2010 e 2011 foram incluídos no quadro. **[IIC]**

Milhões de EUR	2010	2011	2012

Tabela 5.1: Receitas perdidas, custos evitáveis e Principais Indicadores de Performance de Áreas MDF Rentáveis e de Clientes Não Rentáveis [Fonte: Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

Verificou-se um decréscimo significativo nas receitas perdidas e custos evitáveis provenientes dos serviços relevantes para todas as áreas rentáveis para o período 2010-2012. As razões destas variações são as seguintes:

- O decréscimo no número de clientes (acessos) para serviços relevantes, que varia de **[IIC]** **[FIC]** milhões em 2010 para **[IIC]** **[FIC]** milhões em 2012 (correspondendo a uma CAGR[42] de **[IIC]** **[FIC]**)
- A erosão do RMPC e CMPC a nível nacional, que varia de **[IIC]** **[FIC]** euros em 2010 para **[IIC]** **[FIC]** em 2012 (correspondendo a uma CAGR de **[IIC]** **[FIC]**) e de **[IIC]** **[FIC]** euros em 2010 para **[IIC]** **[FIC]** em 2012 respetivamente (correspondendo a uma CAGR[43] de **[IIC]** **[FIC]**)

Em termos gerais, a variação ocorrida no CLSU de clientes não rentáveis, que varia de 9,66 milhões euros para 12,46 milhões de euros durante o período 2010-2012 deve-se:

- Ao aumento no número de áreas objeto de compensação através do Modelo de Cliente não rentável em áreas rentáveis que varia de 1.812 em 2010 para 1.819 em 2012
- Ao aumento no número de Clientes não Rentáveis em Áreas Rentáveis que varia de 0,11 milhões em 2010 para 0,17 milhões em 2012
- Ao facto de a distribuição de custos associados a clientes não rentáveis estar a decrescer a uma taxa mais baixa do que a da distribuição das receitas, tal como se pode observar nos seguintes histogramas que mostram um movimento mais rápido para a esquerda na distribuição de receitas do que na distribuição dos custos. Isto implica que o número de clientes que são filtrados pela regra do 1/3 (ver próxima secção) apresentam um maior valor de não rentabilidade, ou seja, tornaram-se mais não rentáveis.

Seguidamente, apresentamos histogramas da receita líquida unitária[44] e dos custos de acesso unitários baseados no número de linhas para 2012. Uma vez mais os resultados de 2010 e 2011 são apresentados para fins ilustrativos.

[IIC]

---

[42] CAGR, Abreviatura em inglês da Taxa Anual de Crescimento Composta
[43] CAGR, Abreviatura em inglês da Taxa Anual de Crescimento Composta
[44] Ver 'Distribuição de Receitas Líquidas' na secção 5.2

Apresentação 5.3: CLSU de Clientes não rentáveis – Receita líquida unitária por cliente do ano de 2010 [Fonte: Axon Consulting]

Apresentação 5.4: CLSU de Clientes não rentáveis – Receita líquida unitária por cliente do ano de 2011 [Fonte: Axon Consulting]

Apresentação 5.5: CLSU de Clientes não rentáveis – Receita líquida unitária por cliente do ano de 2012 [Fonte: Axon Consulting]

Apresentação 5.6: CLSU de Clientes não rentáveis –Custo unitário de acesso por linha para o ano 2010 [Fonte: Axon Consulting]

Apresentação 5.7: CLSU de Clientes não rentáveis –Custo unitário de acesso por linha para o ano 2011 [Fonte: Axon Consulting]

Apresentação 5.8: CLSU de Clientes não rentáveis –Custo unitário de acesso por linha para o ano 2012 [Fonte: Axon Consulting]

[FIC]

5.2. **Revisão Metodológica**

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

Assim, a metodologia seguida pela PTC para cálculo do CLSU para clientes não rentáveis de 2010-2011 e baseada nos seguintes passos lógicos é baseada em avaliações probabilísticas, que envolvem a elaboração de uma curva de distribuição para receitas líquidas[45]:

> *"A PTC refere a este propósito que recolheu um elevado número de dados que lhe permitiriam obter para cada área de central a distribuição das receitas líquidas por classes de receita."*[46]

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

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

[45] Receitas nominais deduzidas de descontos e custos de tráfego e das instalações
[46] Extraído da 'Aplicação para o Financiamento do serviço Universal' que foi disponibilizada no âmbito da auditoria aos cálculos do CLSU de 2007-2009 e que a PTC refere que se mantêm aplicáveis para o ano 2012.

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

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

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

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

- Distribuição do custo de acesso
- Identificação de custos de acesso "anormalmente" elevados
- Distribuição das receitas líquidas

Distribuição do custo de acesso

Na verificação desta situação, foram utilizados os mesmos dados já recolhidos do sistema (Network department) da PTC e que haviam sido utilizados no trabalho de auditoria afeto ao CLSU 2007-2009 e de 2010-2011, dado que se referem ao ano de 2012,

Adicionalmente, a ANACOM também determinou o seguinte:

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

A PTC, em resposta a um pedido de esclarecimento efetuado à auditoria dos CLSU de 2010-2011, disponibilizou um ficheiro que contém o número de linhas retalhistas e grossistas e os seus comprimentos médios e referiu que:

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

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

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

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

- Custo evitável de acesso por linha
- Comprimento da linha

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

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

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

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

O comprimento dos lacetes é extraído do sitema "SIGNET"[47] onde a PTC tem em consideração todo o tipo de linhas (i.e. retalho, por grosso).

Identificação de custos de acesso "anormalmente" elevados

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

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

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

Numa publicação[48] posterior, a ANACOM disponibilizou uma definição detalhada dos critérios específicos para identificar os clientes com custos de acesso "anormalmente" elevados, que se descrevem seguidamente:

> *"O Conselho de Administração do ICP-ANACOM, …delibera:*

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

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

Distribuição das receitas líquidas

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

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

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

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

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

Receitas perdidas de todos os outros serviços

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

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

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

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

Os valores[49] iniciais das receitas consideradas pela PTC para este efeito são:

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

- Receitas brutas mensais resultantes dos serviços de tráfego
- Receitas brutas mensais resultantes dos serviços de acesso

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

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

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

Conclusões da validação e situações relevantes

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

5.3. **Verificação dos Cálculos**

Nesta secção apresentam-se as tarefas de auditoria, bem como os aspetos relevantes acerca dos cálculos do CLSU de Clientes não Rentáveis para o ano 2012.

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

- Revisão da exatidão dos cálculos
- Avaliação do cumprimento dos cálculos com as determinações metodológicas da ANACOM
- Verificação de que as fórmulas e algoritmos utilizados para os cálculos do Modelo dos Cliente não rentáveis em Áreas Rentáveis são totalmente consistentes com os implementados em 2007-2011

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

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

Conclusões da validação e situações relevantes

Na análise dos cálculos dos ficheiros asociados ao Modelo de Cliente verificámos que os ficheiros: '2012_Customer Model _v4.0', '2012_NRD Step 3_Input from Area Model_v4.0' e '2012_NRD Step 4_Adjusted NRD_v4.0', não se encontravam atualizados. Depois de questionada sobre esta situação, a PTC procedeu ao envio de ficheiros devidamente corrigidos e atualizados, em 12 de maio de 2014, pelo que o montante do CLSU de 2012 relativamente aos clientes não rentáveis passou a ser de 12.474.206 Euros, apresentando assim uma variação positiva de 15.595[50] Euros, face ao ficheiro inicialmente remetido.

REVISÃO DO CLSU PARA CLIENTES NÃO RENTÁVEIS

Recomendação para o ano 2012

Recomenda-se que a PTC assegure a consistência de dados entre os dados que constam no ficheiro '2012_Customer Model _v4.0_rect' e a sua origem; ficheiros '2012_NRD Step 4_Adjusted NRD_v4.0' e , '2012_NRD Step 3_Input from Area Model_v4.0' e que inclua no modelo os ficheiros devidamente corrigidos.

Note-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 8 de agosto de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2012, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.

5.4. **Verificação do Tratamento dos Inputs**

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como os aspetos relevantes acerca do tratamento de inputs relacionados com o CLSU de Clientes não Rentáveis para o ano 2012.

As tarefas de auditoria consistiram essencialmente no cruzamento de informação e valores entre os dados que constam dos ficheiros de origem e os dados constantes dos ficheiros que recebem esses dados.

[50] O impacto estimado representa o efeito da correção a nível da situação individual. Poderá haver pequenas diferenças no impacto se outras correções forem consideradas.

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

Conclusões da validação e situações relevantes

Verificámos que no ficheiro '2012_Customer Model _v4.0' a PTC não procedeu à atualização das 7 áreas não rentáveis que em 2012 passaram a ser rentáveis, (ver Tabela 4.2*: Áreas incluídas no cálculo do CLSU 2011 e 2012*, acima no ponto 4.2 Revisão Metodológica). Esta situação provocou as diferenças entre os ficheiros mencionados no ponto 5.3 acima. É de referir, no entanto que, esta situação já foi, entretanto, ultrapassada com o envio pela PTC, em 8 de agosto de 2014, dos ficheiros atualizados relativos ao Modelo de Clientes Não Rentável de 2012, já referidos no ponto 5.3 acima.

CUSTOS INCLUÍDOS NO MODELO DE CLIENTE NÃO RENTÁVEL EM ÁREAS RENTÁVEIS

Recomendação para o ano 2012

Ver recomendação em 5.3 acima, sendo que esta situação já foi ultrapassada com o envio pela PTC, em 8 de agosto de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2012.

5.5. **Reconciliação de Inputs**

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca da conciliação da informação utilizada pelo CLSU para Clientes não Rentáveis para o ano 2012.

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

- Avaliação da razoabilidade e adequação dos inputs utilizados
- Avaliação da exatidão do processo de extração de inputs
- Conciliação dos inputs com as correspondentes fontes de referência ou com os sistemas de informação
- Revisão da consistência dos processos de extração de inputs entre todos os anos analisados (2007-2012)

O trabalho efetuado nos pontos acima referidos teve como objetivo assegurar a consistência dos processos de extração de dados, a consistência das fórmulas de

todos os anos e, ainda, a reconciliação dos dados com as fontes de onde os mesmos vieram.

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

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

Conclusões da validação e situações relevantes

CUSTOS INCLUÍDOS NO MODELO DE CLIENTE NÃO RENTÁVEL EM ÁREAS RENTÁVEIS

Em 2012, verifica-se que existe uma diferença de 3.516,62 euros entre os ficheiros '2012_Access Cost Distribution_v4.0' sheet 'I_No of lines GT' (somatório das coluna N:Q) e a sua fonte de referência: ficheiro '2012_Avoidable costs model_Access de-averaging_v4.0' sheet O_Input to Customer Model' (somatório das colunas X:AA). Esta diferença não é materialmente relevante no cálculo do CLSU.

CUSTOS INCLUÍDOS NO MODELO DE CLIENTE NÃO RENTÁVEL EM ÁREAS RENTÁVEIS

Recomendação para o ano 2012

Recomenda-se que a PTC assegure a consistência de dados entre os dados que constam no ficheiro '2012_Access Cost Distribution_v4.0'' sheet e a sua origem (ficheiro 2012_Avoidable costs model_Access de-averaging_v4.0'.

Note-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 8 de agosto de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2012.

6. Revisão do CLSU para Postos Públicos não Rentáveis

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

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

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

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

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

6.1. Visão geral dos resultados

O quadro abaixo apresentado resume o cálculo do custo líquido de postos públicos submetido pela PTC. Os postos públicos não rentáveis têm margens negativas de -3,74 milhões de euros para o ano 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 83,68% em 2010 até 90,69% em 2012.

Para fins ilustrativos, e com vista a ter uma visão global das tendências utilizadas pelos diferentes indicadores para postos públicos não rentáveis, os valores do CLSU de 2010 e 2011 foram incluídos no quadro.

M EUR	2010	2011	2012
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	7,38	6,53	3,94
Total dos custos evitáveis	11,54	11,56	7,68
Margem	-4,15	-5,03	-3,74
% de postos públicos não rentáveis nos postos públicos em áreas rentáveis [IC]			
Receitas perdidas			
Custo evitável			
Margem			
# Áreas e Clientes			
Número de areas rentáveis com postos públicos	1.744	1.738	1.720
Número de areas rentáveis com postos públicos não rentáveis	1.728	1.728	1.713
% de areas rentáveis com postos públicos não rentáveis	99,08%	99,42%	99,59%
Número de postos públicos em areas rentáveis	33.068	31.224	26.069
Número de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis	27.672	28.105	23.642
% de postos públicos não rentáveis face ao universo de postos públicos em áreas rentáveis	83,68%	90,01%	90,69%
Receita média por posto público em area rentáveis (RMPP)			
Receita mensal média por posto público em áreas rentáveis (€) **[IC]**			
Receita mensal média por posto público não rentável em áreas rentáveis (€)	22,24	19,35	13,88
Custo médio por posto público em area rentáveis (CMPP)			
Custo médio mensal por posto público em areas rentáveis (€) **[IC]**			
Custo médio mensal por posto público não rentável em areas rentáveis (€)	34,74	34,27	27,06

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

Verificou-se uma descida significativa nas receitas perdidas e custos evitáveis provenientes dos postos públicos para o período 2010-2012 a nível nacional, para todas as áreas. As razões para estas variações foram as seguintes:

- A desconexão de postos públicos em áreas rentáveis que varia desde 33,1 milhares em 2010 até 26,1 milhares em 2012 (correspondente a uma taxa de crescimento anual composta de –11,21%)
- A erosão do RMPP e a redução do CMPP a nível das areas rentáveis, que varia desde **[IIC]** **[FIC]** euros em 2010 até **[IIC]** **[FIC]** em 2012

(correspondente a uma taxa de crescimento anual composta de **[IIC] [FIC]**) e de **[IIC] [FIC]** euros em 2010 até **[IIC] [FIC]** em 2012 respetivamente (correspondendo a uma taxa de crescimento anual composta de **[IIC] [FIC]**)

A margem de postos públicos não rentáveis tem duas tendências diferentes ao longo do período 2010-2012.

- No período 2010-2011 a margem variou de **-**4,15 para -5,03 milhões de euros (+21,11%) devido:
  - Ao ligeiro aumento no número de postos públicos não rentáveis que variou de 27.672 para 28.105 (+1,6 %) com base nos resultados a nível nacional
  - Ao decréscimo do RMPP em comparação com o CMPP a nível de postos públicos não rentáveis (-13,0% vs -1,4%)
  - Às tendências gerais observadas a nível nacional para todos os postos publicos
- No período 2011-2012 a margem varia de **-**5,03 para -3,74 milhões de euros (-25,63%) devido:
  - Ao decréscimo no número de postos públicos não rentáveis que variou de 28.105 para 23.642 (-15,88%)
  - Às tendências gerais observadas a nível nacional para todos os postos públicos

6.2. **Revisão Metodológica**

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

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

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

Estimativa de receitas perdidas e custos evitáveis

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

Custos evitáveis por área MDF consistem nas seguintes componentes:

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

Receitas perdidas por área MDF consistem nas seguintes componentes:

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

Cálculo dos custos de acesso evitáveis para postos públicos

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

No cálculo da componente do custo de acesso dependente da distância, considerando, como *input* relevante da distância (e dos custos unitários equivalentes para aqueles Clientes Não Rentáveis), o comprimento do lacete desde a estação do

posto público até ao MDF, como se todos os custos até aos interfaces MDF fossem evitados. A PTC utilizou para o modelo de postos públicos não rentáveis:

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

Conclusões da validação e situações relevantes

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

6.3. **Verificação dos Cálculos**

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes obtidas da revisão do cálculo do CLSU para postos públicos não rentáveis para o ano 2012.

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

- Revisão da exatidão dos cálculos
- Avaliação do cumprimento dos cálculos com as determinações metodológicas da ANACOM
- Verificação de que as fórmulas e algoritmos utilizados para os cálculos do Modelo Postos Públicos não rentáveis para o ano 2012 são consistentes com aqueles implementados em 2007-2011

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

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

Conclusões da validação e situações relevantes

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

6.4. **Verificação do Tratamento dos Inputs**

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca do tratamento dos inputs relacionados com o CLSU para os Postos Públicos não rentáveis para o ano 2012.

As tarefas de auditoria consistiram essencialmente no cruzamento de informação e valores entre os dados que constam dos ficheiros de origem e os dados constantes dos ficheiros que recebem esses dados.

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

Conclusões da validação e situações relevantes

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

6.5. **Reconciliação de Inputs**

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca da conciliação da informação utilizada no cálculo do CLSU para postos públicos não rentáveis para o ano 2012.

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

- Verificação da razoabilidade e adequação dos inputs utilizados
- Verificação da exatidão do processo de extração de inputs
- Reconciliação dos inputs com as fontes de referência correspondentes ou sistemas de informação
- Revisão da consistência do processo de extração de inputs entre todos os anos analisados (2007-2012)

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

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

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

Conclusões da validação e situações relevantes

RECEITAS DE TRÁFEGO (POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)

A PTC, no dia 7 de abril de 2014, aquando da resposta ao pedido de ficheiros adicionais constantes da 1ª carta de pedidos, procedeu ao envio de duas versões do ficheiro "TrafPP2012cCNE" (formato access). Segundo explicações fornecidas pela PTC, a 1ª versão incluída no modelo enviada à ANACOM não estava correta, dado que as tarifas relativas aos postos públicos dentro das prisões tinha sido reduzida significativamente e a 1ª versão não continha esta alteração. Assim, a PTC incluiu na resposta uma 2ª versão já com os dados atualizados e corretos. A diferença existente diz respeito apenas ao tráfego associado às moedas, uma vez que as condições para os cartões virtuais não se alteraram.

A correção deste ficheiro resulta num aumento do valor de CLSU associado aos Postos Públicos para 4.195.358 Euros, 454.783[51] Euros superior ao valor inicialmente apresentado.

RECEITAS DE TRÁFEGO (MODELO POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)

Recomendação para o exercício de 2012

Recomenda-se que a PTC proceda à correta atualização dos dados contidos no ficheiro'2012_Payphone model_v4.0' sheet 'I_Database'e, consequentemente, nos resultados finais do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis.

Note-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 8 de agosto de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2012, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.

VOLUMES DE TRÁFEGO

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

As tabelas seguintes apresentam os volumes provenientes das duas fontes 2012. **[IIC]**

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

Tabela 6.2: 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 PTC]

[FIC]

Situações clarificadas pela PTC

Foi pedido à PTC que justificasse as diferenças apuradas na reconciliação dos volumes de tráfego realizada para o exercício de 2012. Conforme o que foi referido em

[51] O impacto estimado representa o efeito da correção a nível da situação individual. Poderá haver pequenas diferenças no impacto se outras correções forem consideradas.

resposta à 3ª carta de pedidos de esclarecimento enviada à PTC, respondida a 21 de maio de 2014, uma grande parte das diferenças são explicadas pelo facto de que os volumes dos cartões virtuais incluídos no sistema de contabilidade de custos são os minutos pagos (volumes do SCA), enquanto que no modelo CLSU os volumes dos cartões virtuais referem-se aos minutos de facto encaminhados na rede.

Nas tabelas comparativas enviadas pela PTC (ver tabelas abaixo), a mesma adicionou uma coluna com os volumes ajustados[52] provenientes do SCA. **[IIC]**

2012 (minutos)	Volumes usados no CLSU para o Cálculo de Postos Públicos Não Rentáveis (Versão Retificada)	Volumes provenientes do SCA Ajustado[53]	Diferença com SCA Ajustado	% Variação

Tabela 6.3: Volumes por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2012 após justificação da PTC enviada em 21 de maio de 2014 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

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

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

É importante realçar que estas diferenças de conciliação observadas para o ano de 2012, já tinham ocorrido no cálculo do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, mostrando que os volumes incluídos no CLSU eram inferiores aos constantes no SCA.

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

[52] Volumes ajustados correspondem aos minutos reais feitos pelos cartões virtuais
[53] Minutos reais feitos pelos cartões virtuais extraídos do SCA

> *'A PTC sublinha que os fatores que inviabilizaram a reconciliação total dos volumes de tráfego se manterão nos exercícios subsequentes, não sendo por isso realista assumir a total reconciliação dos valores.'*
>
> *'...o mesmo comentário se aplica à recomendação referente à conciliação de receitas de acesso e tráfego'*
>
> *'...verificam-se nos postos públicos os mesmos tipos de desvios identificados no ponto 4 relativamente a toda a base de clientes, […] quer quanto aos exercícios subsequentes.'*

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

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

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

Conclusão para o exercício 2012

A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, não foi capaz de reconciliar os volumes de tráfego considerados para fins de CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano de 2012.

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

Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e de 2010-2011, em termos gerais, menores que os refletidos no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.

RECEITAS

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

As tabelas seguintes apresentam as receitas provenientes das duas fontes para 2012. **[IIC]**

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

Tabela 6.4: 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 PTC]

[FIC]

Situações clarificadas pela PTC

Foi pedido à PTC que justificasse as diferenças apuradas na reconciliação de receitas afetas aos postos públicos realizada para o exercício de 2012. Conforme o que foi referido em resposta à 1ª carta de pedidos de esclarecimento, durante o ano de 2012, as tarifas aplicadas aos telefones públicos situados dentro das prisões diminuiram significativamente, não estando o ficheiro 'ficheiro'2012_Payphone model_v4.0' sheet 'I_Database' inicialmente enviado pela PTC devidamente atualizado. Por outro lado, de acordo com a 3ª carta de pedidos de esclarecimento enviada à PTC, respondida a 21 de maio de 2014, uma grande parte das diferenças advém da receita com cartões virtuais. Essa receita no SCA foi ajustada para as contas financeiras que apresentaram um menor valor do que nos sistemas operacionais (ver tabela enviada pela PTC abaixo). **[IIC]**

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

Tabela 6.5: Receitas por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2012 após justificação da PTC enviada a 21 de maio de 2014 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

[FIC]

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

É importante realçar que estas diferenças de conciliação observadas para o ano de 2012, já tinham ocorrido relativamente aos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, mostrando que as receitas incluídas no CLSU eram superiores às mostradas no SCA.

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

> *'A PTC sublinha que os fatores que inviabilizaram a reconciliação total dos volumes de tráfego se manterão nos exercícios subsequentes, não sendo por isso realista assumir a total reconciliação dos valores.'*
>
> *'...o mesmo comentário se aplica à recomendação referente à conciliação de receitas de acesso e tráfego'*
>
> *'...verificam-se nos postos públicos os mesmos tipos de desvios identificados no ponto 4 relativamente a toda a base de clientes, […] quer quanto aos exercícios subsequentes.'*

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

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

RECONCILIAÇÃO DAS RECEITAS (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)

Conclusão para o exercício 2012

A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, não foi capaz de reconciliar as receitas para fins de CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano de 2012.

Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2012, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos usados pela PTC.

Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e 2010-2011, em termos gerais mais elevadas que as refletidas no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.

7. Revisão do CLSU para Reformados e Pensionistas

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

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

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

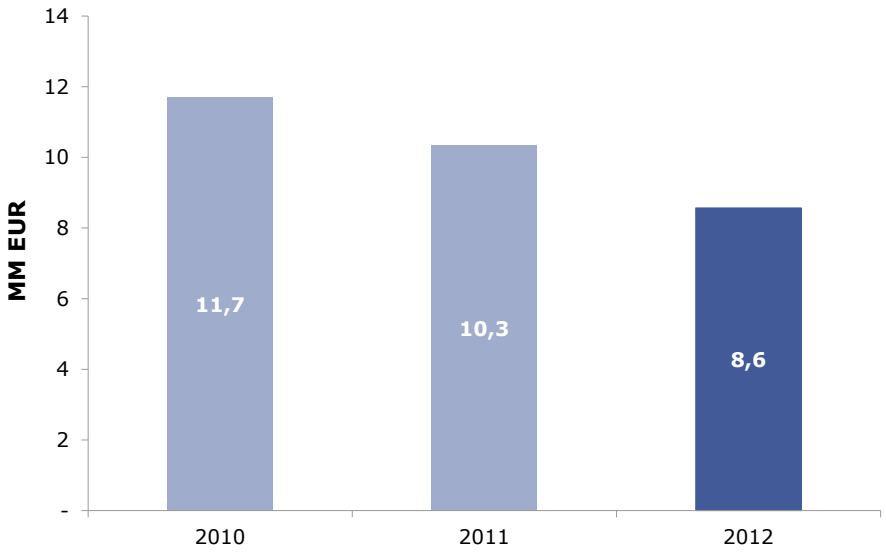
- *Visão geral dos resultados*
- *Revisão metodológica*
- *Verificação dos cálculos*
- *Revisão dos inputs*

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

7.1. Visão geral dos resultados

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

Para fins ilustrativos, e com vista a ter uma visão global das tendências utilizadas pelos diferentes indicadores para a componente do CLSU para pensionistas, os valores do CLSU de 2010 e 2011 foram incluídos no quadro.



Exposição 7.1: CLSU de reformados e pensionistas para os anos 2010-2012 [Fonte: Elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela PTC]

No quadro seguidamente apresentado, o total do CLSU para reformados e pensionistas bem como o número de reformados e pensionistas contabilizado são mostrados para o período 2012. Para fins ilustrativos, e a fim de ter uma visão global da evolução ocorrida nos reformados e pensionistas, os valores do CLSU de 2010 e 2011 foram incluídos no quadro.

	2010	2011	2012
Número de reformados e pensionistas elegíveis	171.223	151.336	125.303
AaA %		-11,61%	-17,20%
CLSU para reformados e pensionistas (€)	11.705.510	10.345.946	8.566.209
AaA %		-11,61%	-17,20%

Tabela 7.1: CLSU e número de pensionistas elegíveis para os anos 2010-2012 [Fonte: Elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela PTC]

A tendência verificada no CLSU para reformados e pensionistas, que varia de 11,71 milhões euros para 8,57 milhões euros durante o período 2010-2012 é diretamente proporcional ao decréscimo no número de reformados e pensionistas elegíveis durante o mesmo período.

7.2. **Revisão Metodológica**

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

'O número de pensionistas elegível num dado ano é calculado como a receita total dos pensionistas elegíveis nesse ano, dividido pelo valor da assinatura de linha anual a pagar pelos reformados elegíveis. Este método tem a vantagem de evitar situações pro-rata que de outra forma seriam geradas por pensionistas não ativos para o ano inteiro financeiro. Os valores das receitas foram retirados do Sistema Financeiro da PTC'

Por outras palavras, a estimativa baseia-se na seguinte fórmula:

$$CLSU\ dos\ Reformados\ e\ Pensionistas = Total\ de\ Controlo\ Financeiro * Elasticidade\ de\ preço$$

Onde:

- CLSU dos reformados e pensionistas: valor do CLSU associado aos 50% de desconto para reformados e pensionistas
- Total de Controlo Financeiro: valor registado nas contas da PTC referente aos descontos dados a reformados e pensionistas, no âmbito do serviço universal
- Elasticidade-preço: variação da procura dos reformados e pensionistas face às flutuações existentes no preço (influência do preço).

Conclusões da validação e situações relevantes

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

7.3. **Verificação dos Cálculos**

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como os aspetos relevantes acerca dos cálculos do CLSU para reformados e pensionistas para 2012.

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

- Assegurar a razoabilidade e correção dos inputs e correspondente processo de extração incluindo a identificação/validação de:

  - Montantes totais dos Controlos financeiros
  - Média mensal dos preços de aluguer
- Assegurar a consistência entre processos de extração de inputs entre o ano 2012 e os anos 2007-2011
- Reconciliar inputs com as fontes de referência
- Assegurar que os pensionistas que têm descontos têm realmente direito a eles

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

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa verificação aos cálculos dos Reformados e Pensionistas concluímos que os cálculos efetuados pela PTC são consistentes com a metodologia estabelecida pela ANACOM, de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 relativamente aos resultados da auditoria aos CLSU de 2007-2009, não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referente as cálculos do CLSU para Reformados e Pensionistas.

7.4. **Revisão dos Inputs**

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca da reconciliação da informação utilizada para o cálculo do CLSU para os reformados e pensionistas para o ano 2012.

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

- Verificação da razoabilidade e adequação dos inputs utilizados
- Verificação da exatidão do processo de extração de inputs
- Reconciliação dos inputs com as fontes de referência correspondentes ou sistemas de informação
- Revisão da consistência do processo de extração de inputs entre todos os anos analisados (2007-2012)

O principal objetivo da Revisão da Conciliação dos Inputs consiste em rever o alinhamento entre os ficheiros (ou modelos) utilizados para estimar o CLSU de

reformados e pensionistas e os sistemas de informação da PTC. Estas atividades pretendem, também, verificar a correção dos inputs utilizados.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa reconciliação dos inputs dos Reformados e Pensionistas concluímos que são coerentes com os sistemas de informação da PTC, não existindo situações a reportar.

8. Revisão de Benefícios Indiretos

Este capítulo apresenta uma visão geral dos resultados respeitantes ao cálculo dos Benefícios Indiretos, e as conclusões dos correspondentes trabalhos de auditoria.

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

A revisão do cálculo dos Benefícios Indiretos foi estruturada focando-se nas seguintes áreas de análise:

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

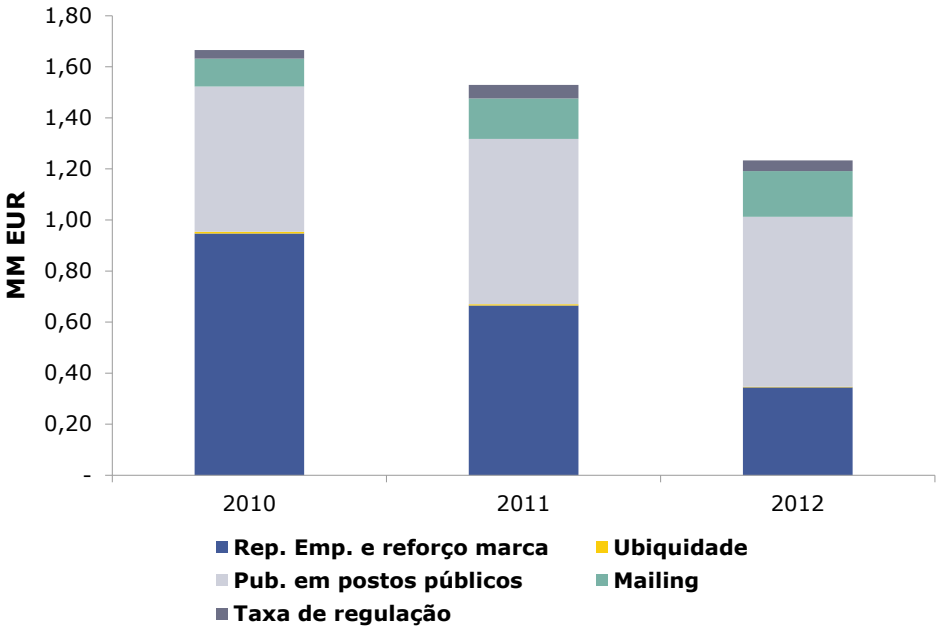
O objeto das tarefas de revisão e correspondentes conclusões são apresentados nas secções seguintes.

8.1. Visão geral dos resultados

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

- Reputação empresarial e reforço da marca
- Ubiquidade
- Publicidade em postos públicos
- Mailing
- Taxa de regulação

O quadro seguinte apresenta os benefícios indiretos separados pelas categorias acima referidas para os anos 2010, 2011 e 2012:



Exposição 8.1 Montante de Benefícios indiretos para os anos 2010, 2011 e 2012 por categoria [Fonte: Elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela PTC]

Constata-se através desta exposição que as duas principais componentes dos benefícios indiretos são:

- 'Publicidade em postos públicos' que representa em 2012 53,95%
- 'Reputação empresarial e reforço da marca' que representa em 2012 27,92%

Os valores globais de todas as categorias são apresentados no quadro seguinte para o ano 2012. Para fins ilustrativos, e a fim de ter uma visão global das tendências seguidas pelos diferentes benefícios indiretos, os valores dos benefícios indiretos de 2010 e 2011 foram incluídos no quadro.

EUR	2010	2011	2012
Reputação empresarial e reforço da marca	946.848	665.258	344.352
Ubiquidade	6.663	4.579	2.485
Publicidade em postos públicos	569.219	647.583	665.372
Mailing	108.986	158.599	179.172
Taxa de regulação	33.700	52.741	42.045
Total de benefícios indiretos	**1.665.415**	**1.528.761**	**1.233.426**

Tabela 8.1 Montante de Benefícios indiretos para os anos 2010, 2011 e 2012, por categoria [fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela PTC]

Em termos gerais, a tendência verificada nos Benefícios Indiretos, que varia entre 1,67 milhões de euros e 1,23 milhões de euros durante o período 2010-2012 é principalmente devida ao decréscimo do benefício relativo à 'Reputação empresarial

e reforço da marca' que caiu de 0,95 milhões euros em 2010 para 0,34 milhões de euros em 2012 (correspondendo a uma taxa de crescimento anual composta[54] de –39,69%).

8.2. **Reputação empresarial e reforço da marca**

8.2.1. **Revisão Metodológica**

A metodologia seguida pela PTC é baseada na seguinte fórmula:

$$USO_{BV} = BV * WACC * \%\, receitas\ das\ OSU * \%\, linhas\ da\ OSU$$

onde:

- USO_BV: Valorização da marca para o Serviço Universal
- BV: Valor da marca do Grupo PT extraída de uma fonte externa
- WACC: Custo médio ponderado do capital
- % receitas das OSU: receitas provenientes da prestação do Serviço Universal (apenas retalho)/Receitas totais do Grupo PT
- % linhas da OSU: linhas que geram Custo Líquido Universal / total de linhas

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 relativamente aos resultados da auditoria aos CLSU de 2007-2009, não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes à Revisão do Benefício Indireto - Reputação empresarial e reforço da marca.

8.2.2. **Revisão dos Cálculos**

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito ao cálculo do benefício indireto relativo à reputação empresarial e reforço da marca.

[54] CAGR, Abreviatura Inglesa deTaxa Anual de Crescimento Composta

8.2.3. **Revisão de Inputs**

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca da revisão da informação empregue a nível do benefício indireto: Reputação empresarial e reforço da marca.

As seguintes atividades foram desenvolvidas em relação às tarefas de auditoria:

- Assegurar a razoabilidade e correção dos inputs e correspondente processo de extração incluindo a identificação/validação de:
  - Valorização da marca da PT
  - Receitas totais do grupo
- Assegurar a consistência entre o processo de extração de inputs
- Reconciliar inputs com fontes de referência para todos os anos analisados

O principal objetivo da tarefa de revisão de inputs consiste em rever o alinhamento entre os ficheiros (ou modelos) usados para estimar o benefício indireto: Reputação empresarial e reforço da marca e os sistemas de informação da PTC. Estas atividades pretendem, também, verificar a adequação dos inputs utilizados.

Conclusões da validação e situações relevantes

Nº DE LINHAS PSTN NO CÁLCULO DOS BENEFÍCIOS INDIRETOS

Verificou-se que o ficheiro que alimenta o nº de linhas IPTV (um dos tipos de linha PSTN, entre outras) no cálculo dos benefícios indiretos não é consistente com o utilizado em anos anteriores (em 2011 o ficheiro usado foi o “"yyyy_Volumes v2.0" e em 2012 foi o “year end acesses”), caso o ficheiro utilizado em 2012 tivesse sido o mesmo de 2011, o nº de linhas considerado seria de **[IIC] [FIC]** e não de **[IIC] [FIC]**. De referir, que o ficheiro “yyy Volumes v2.0” apresenta a média do nº de linhas registadas durante o ano de 2012, enquanto o ficheiro “year end acesses” reflete o nº de linhas no final do ano. O impacto estimado desta situação é de cerca de 47.645[55] euros para mais no resultado dos benefícios indiretos e consequentemente, uma redução no valor final do CLSU no mesmo montante.

[55] O impacto estimado representa o efeito da correção a nível da situação individual. Poderá haver pequenas diferenças no impacto se outras correções forem consideradas.

Situações clarificadas pela PTC

Foi pedido à PTC que justificasse a inconsistência com anos anteriores relativamente ao número de linhas utilizado no cálculo dos benefícios indiretos. Na resposta enviada no dia 21 de maio de 2014, a PTC referiu que usou, incorretamente o ficheiro "year end acesses" e não o "yyyy_Volumes v2.0", dado que este último considera a média do ano pelo que deveria ter sido este a ser usado. O impacto desta situação está referido no parágrafo anterior.

Nº DE LINHAS IPTV USADAS NO CÁLCULO DOS BENEFÍCIOS INDIRETOS

Recomendação para o exercício de 2012

Recomenda-se que a PTC considere no modelo o nº linhas refletido no ficheiro "yy Volumes 2.0", de forma a manter a consistência com o critério utilizado em anos anteriores.

Note-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 8 de agosto de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2012, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.

8.3. **Ubiquidade**

8.3.1. **Revisão Metodológica**

A metodologia seguida pela PTC é baseada na seguinte fórmula:

$$Valor\ da\ Ubiquidade\ para\ o\ USO = Valor\ Atual\ Líquido * no.de\ Clientes\ Beneficiários\ da\ Ubiquidade$$

Por um lado, o Valor Atual Líquido (*NPV of clients profit*) de lucro foi calculado como cinco vezes a média de receita líquida de clientes em áreas rentáveis, descontadas com base no WACC da PTC.

Por outro lado, o número de clientes a ser considerado nas estimativas para o Benefício da Ubiquidade foi calculado multiplicando PC_{PSU}, a quota de mercado de PTC e Eac_{anrpar}:

$$no.of\ Ubiquity\ Benefit\ Customers = PC_{PSU} * Eac_{anrpar}$$

A última foi calculada através da seguinte fórmula:

$$Eac_{anrpar} = AD * PD_{CA} * PC_{PA} * PC_{NPA} * PPA_{C}$$

onde:

- Eac_{anrpar}: Desconexões anuais de clientes não rentáveis que mudam de uma área não rentável para uma área rentável com concorrência
- AD: Total das desconexões anuais
- PD_{CA}: Percentagem de desligamentos por parte de clientes por causa da mudança de endereço
- PC_{PA}: Percentagem de Mudanças de Clientes para Áreas Rentáveis. Esta percentagem representa a probabilidade de um cliente que muda de endereço se mudar para uma área rentável. É calculada utilizando clientes como *driver*: número de clientes rentáveis/número de clientes.
- PC_{NPA}: Percentagem de Clientes de áreas não rentáveis. Esta percentagem define a probabilidade de um cliente que muda de endereço ter como origem uma área não rentável. É determinada como: $1-PC_{PA}$
- PPA_{C}: Percentagem de áreas rentáveis com concorrência. Esta percentagem representa a probabilidade de um cliente selecionar outro operador quando muda para uma área rentável.

Conclusões da validação e situações relevantes

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

8.3.2. **Revisão dos Cálculos**

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito ao cálculo do benefício indireto relativo à ubiquidade.

8.3.3. **Revisão dos Inputs**

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca da conciliação da informação utilizada para o Cálculo do Benefício Indireto da Ubiquidade para o ano 2012.

Foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Assegurar a razoabilidade e correção dos inputs e correspondente processo de extração incluindo a identificação/validação de:
  - Número total de desconexões
  - A percentagem de clientes que desligaram os serviços alegando mudança de endereço
  - Quota de Mercado de acessos diretos da PTC
  - Receita média por linha PSTN em áreas rentáveis
  - Custo médio por linha PSTN em áreas rentáveis
- Assegurar a consistência dos processos de extração de inputs
- Reconciliar os inputs com fontes de referência para todos os anos analisados

O principal objetivo da revisão dos inputs consiste em rever o alinhamento entre os ficheiros (ou modelos) utilizados para estimar o Benefício Indireto da Ubiquidade e os sistemas de informação da PTC. Estas atividades consistem, também, em verificar a correção e adequação dos inputs utilizados.

Conclusões da validação e situações relevantes

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito à revisão de inputs do benefício indireto relativo à ubiquidade.

8.4. **Publicidade em postos públicos**

8.4.1. **Revisão metodológica**

De forma a avaliar os benefícios indiretos decorrentes da publicidade em postos públicos, a ANACOM (na sua decisão sobre *'Metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas'*) referiu o seguinte:

> *'Considera-se que para efeitos do apuramento do valor associado a este benefício indireto se deve ter em conta unicamente os postos públicos não rentáveis, uma vez que apenas estes deixariam de existir se a PTC não tivesse a obrigação de prestar o SU.*
>
> *Este efeito é avaliado pela seguinte fórmula:*
>
> $$BPpp = Edppp \times Pppnr \times Vep$$
>
> *Em que:*
>
> *BP_{pp} – Benefício da publicidade nos postos públicos*

Edp_{pp} - Espaço disponível para publicidade nos postos públicos incluindo espaço ocupado pelo logótipo do PSU

P_{ppnr} - Percentagem de postos públicos não rentáveis

Vep - Valor do espaço publicitário'

De forma a estimar o benefício proveniente da publicidade em postos públicos a ser considerado no CLSU, a PTC adotou a fórmula seguinte:

$$TAVUP = CCA + \sum_{type\ 1}^{no.types} P_i * PUP_i * AASP_i * UPASP_i$$

onde:

- TAVUP: Valor Total de Publicidade de Postos Públicos Não Rentáveis
- CCA: Contrato de Publicidade com a CEMUSA
- P: Número de Postos Públicos com publicidade
- PUP: Percentagem de Postos Públicos Não Rentáveis
- AASP: Espaço Disponível para Publicidade por Posto Público
- UPASP: Preço Unitário de Espaço para Publicidade por Posto Público por m2

Para efetuar o cálculo acima, a PTC dividiu o total dos seus postos públicos nas seguintes categorias (identificadas através do index 'type' na fórmula).

Categorias dos Postos Públicos
Nichos com Vidros - Linha Expo'98 – Interior
Nichos com Vidros - Linha Expo'98 – Exterior
Nichos com Coluna Rectangular (Campânulas) - Exterior
Cabinas Metálicas - Sem MUPI
Cabinas Metálicas - Com MUPI
Cabina CEMUSA (Interior): usada pela PT

Tabela 8.2: Categorias dos Postos Públicos da PTC [Fonte: PTC]

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela PTC é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 relativamente aos resultados da auditoria aos CLSU de 2007-2009, não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes à Revisão do Benefício Indireto - Publicidade em postos públicos.

8.4.2. **Revisão dos Cálculos**

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito à revisão de inputs do benefício indireto relativo à publicidade em postos públicos.

8.4.3. **Revisão dos Inputs**

Neste capítulo, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca da conciliação da informação usada para o Cálculo do Benefício Indireto da Publicidade dos Postos Públicos.

Foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Assegurar a razoabilidade e correção dos inputs e correspondente processo de extração, incluindo a identificação/validação de:
  - Conteúdo dos contratos ente a PTC e a CEMUSA
  - Preço unitário de publicidade por m^2
- Assegurar a consistência entre processos de extração de inputs
- Reconciliar os inputs com as suas fontes de referência para todos os anos analisados

O principal objetivo da revisão dos inputs consiste em rever o alinhamento entre os ficheiros (ou modelos) utilizados para estimar o Cálculo do Benefício Indireto da Publicidade dos Postos Públicos e os sistemas de informação da PTC. Estas atividades pretendem, também, verificar a correção dos inputs utilizados.

Conclusões da validação e situações relevantes

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito ao cálculo do benefício indireto relativo ao mailing.

8.5. **Mailing**

8.5.1. **Revisão Metodológica**

A metodologia seguida pela PTC é baseada na seguinte fórmula:

$$USO\_MB = APBC * PUSC * PBIA$$

onde:

- USO_MB: Benefício do Mailing relativo ao Serviço Universal
- APBC: Custo Anual de selagem e envio das faturas (impressão + envelope + selo)
- PUSC: Percentagem de Clientes do serviço Universal. Esta percentagem é calculada como: clientes OSU / clientes de retalho da PTC.
- PBIA: Percentagem de faturas incluindo publicidade

Conclusões da validação e situações relevantes

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

8.5.2. **Revisão dos Cálculos**

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito ao cálculo do benefício indireto relativo ao mailing.

8.5.3. **Revisão dos Inputs**

Neste capítulo, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca da conciliação da informação utilizada para o Cálculo do Benefício Indireto do Mailing.

Foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Assegurar a razoabilidade e correção dos inputs e correspondente processo de extração, incluindo a identificação/validação de:
  - Número total de clientes a retalho extraído do Modelo de Área
  - Número de clientes OSU extraído dos Modelos de Área e de Cliente não rentável em áreas rentáveis
  - Percentagem de faturas que incluem publicidade
- Assegurar a consistência entre os processos de extração de inputs
- Reconciliar os inputs com as suas fontes de referência para todos os anos analisados

O principal objetivo da revisão da reconciliação dos inputs consiste em rever o alinhamento entre os ficheiros (ou modelos) utilizados para estimar o Benefício

Indireto do Mailing e os sistemas de informação da PTC. Estas atividades têm como objetivo, também, verificar a correção dos inputs utilizados.

Conclusões da validação e situações relevantes

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito à revisão de inputs do benefício indireto relativo ao Mailing.

8.6. **Taxa de regulação**

8.6.1. **Revisão metodológica**

A metodologia seguida pela PTC é baseada na seguinte fórmula:

$$RCV = TRC * \left(\frac{PTRBC}{TRBC} - \frac{PTRC}{TRC}\right)$$

onde:

- RCV: Valor da Taxa de Regulação
- TRC: Total da Taxa de Regulação. Esta é a taxa paga por todos os operadores de telecomunicações à ANACOM
- PTRBC: Receitas da Portugal Telecom antes da Obrigação de Prestação do Serviço Universal
- TRBC: Total de receitas antes da Obrigação de Prestação do Serviço Universal. Este é o total de receitas de todos os operadores de telecomunicações, tendo em conta as receitas de OSU.
- PTRC: Receitas da Portugal Telecom considerando o OSU
- TRC: Total das receitas considerando o OSU. Este é o total de receitas de todos os operadores de telecomunicações excluindo as receitas de OSU.

Conclusões da validação e situações relevantes

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

8.6.2. **Revisão dos Cálculos**

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito ao cálculo do benefício indireto relativo à taxa de regulação.

8.6.3. **Revisão dos Inputs**

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca da informação utilizada para o cálculo do benefício indireto relativo à Taxa de regulação para o ano 2012.

Foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Assegurar a razoabilidade e correção dos inputs e correspondentes processos de extração incluindo a identificação/validação de:
  - Valor total pago à ANACOM pela PTC e pelos outros operadores
  - Receitas totais da PTC e dos outros operadores
- Assegurar a consistência entre os processos de extração de inputs
- Reconciliar os inputs com as suas fontes de referência para todos os anos analisados

O principal objetivo da revisão dos inputs consiste em rever o alinhamento entre os ficheiros (ou modelos) utilizados para estimar o benefício indireto relativo à Taxa de regulação e os sistemas de informação da PTC. Estas atividades têm, ainda, como objetivo, verificar a correção dos inputs utilizados.

Conclusões da validação e situações relevantes

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito à revisão de inputs do benefício indireto relativo à taxa de regulação.

9. Recomendações de Auditoria e conclusões

Neste capítulo apresentamos as principais recomendações e conclusões dos nossos trabalhos de revisão aos CLSU para o ano 2012. Adicionalmente, incluímos o impacto nos resultados motivados pela inclusão das alterações recomendadas.

9.1. Resumo das conclusões e recomendações da Auditoria aos CLSU

O seguinte quadro apresenta as conclusões e recomendações resultantes da nossa revisão metodológica e trabalho de auditoria aos CLSU para o ano 2012.

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
1.	**EFEITO DE ENCLAVE** **Recomendação para o ano 2012** Verificámos que a PTC continua a incluir na informação disponibilizada referências ao critério do enclave. Tendo em conta que este critério já não é utilizado pela PTC, as referências ao mesmo podem causar alguma confusão e, consequentemente, recomendamos que a PTC exclua todas essas referências na informação a ser diponibilizada. Esta situação afeta apenas a apresentação e não tem impacto nos resultados do CLSU. Nota-se que a PTC a propósito dos CLSU 2010-2011 já havia referido que iria excluir as referências ao "Efeito enclave" da informação a ser disponibilizada em exercícios futuros, afirmação essa que a empresa repete a propósito dos CLSU 2012.	4.2
2.	**CUSTOS EVITÁVEIS DE ACESSO POR MDF** **Recomendação para o ano 2012** Recomenda-se que seja incluída no modelo fornecido à ANACOM, a versão correta e utilizada do ficheiro '2012_Avoidable costs model_Access de-averaging_v4.0' que alimenta o modelo. Esta situação não tem impacto nos resultados do CLSU. Nota-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 8 de agosto de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2012, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.	4.4

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
3.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DO NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2012** A PTC tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, não foi capaz de reconciliar o número de linhas de acesso considerados para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2012. Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Áreas Não Rentáveis e de Postos Públicos Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e robustez dos montantes apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC. Tendo em conta que o número de linhas de acesso considerado para efeitos de CLSU é, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e 2010-2011, em termos gerais, inferior ao refletido no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.	4.5
4.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2012** A PTC, tal como nos cálculos dos CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, não foi capaz de reconciliar os volumes de tráfego considerados para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2012. Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Áreas Não Rentáveis e de Postos Públicos Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e robustez dos montantes apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC. Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, em termos gerais menores que os refletidos no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
5.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DE RECEITAS DE ACESSO E TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2012** A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU de 2010-2011, não foi capaz de reconciliar as receitas consideradas para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2012. Esta situação afeta o cálculo do CLSU das Áreas Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e robustez dos montantes apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC. Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de cálculos do CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e de 2010-2011, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.	4.5
6.	**REVISÃO DO CLSU PARA CLIENTES NÃO RENTÁVEIS** **Recomendação para o ano 2012** Recomenda-se que a PTC assegure a consistência de dados entre os dados que constam no ficheiro '2012_Customer Model _v4.0_rect' e a sua origem:, ficheiros '2012_NRD Step 4_Adjusted NRD_v4.0' e , '2012_NRD Step 3_Input from Area Model_v4.0' e que inclua no modelo os ficheiros devidamente corrigidos. A correção desta situação causa um aumento do CLSU no montante de 15.595[56] Euros. Note-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 8 de agosto de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2012, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.	5.3

[56] O impacto estimado representa o efeito da correção a nível da situação individual. Poderá haver pequenas diferenças no impacto se outras correções forem consideradas.

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
7.	**CUSTOS INCLUÍDOS NO MODELO DE CLIENTE NÃO RENTÁVEL EM ÁREAS RENTÁVEIS** **Recomendação para o ano 2012** Recomenda-se que a PTC assegure a consistência de dados entre os dados que constam no ficheiro '2012_Access Cost Distribution_v4.0'' sheet e a sua origem (ficheiro 2012_Avoidable costs model_Access de-averaging_v4.0'. A diferença acima detetada no ano 2012 não é materialmente relevante. Note-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 8 de agosto de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2012, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.	5.5
8.	**VOLUMES E RECEITAS DE TRÁFEGO (MODELO POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)** **Recomendação para os exercício de 2012** Recomenda-se que a PTC proceda à correta atualização dos dados contidos no ficheiro'2012_Payphone model_v4.0' sheet 'I_Database'e, consequentemente, nos resultados finais do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis. A correção desta situação causa um aumento do CLSU no montante de 454.783[57] Euros. Nota-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 8 de agosto de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2012, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2.	6.5

[57] O impacto estimado representa o efeito da correção a nível da situação individual. Poderá haver pequenas diferenças no impacto se outras correções forem consideradas.

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
9.	**RECONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)** **Conclusão para o exercício 2012** A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, não foi capaz de reconciliar os volumes de tráfego considerados para fins de CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2012. Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos efetuados pela PTC. Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e de 2010-2011, em termos gerais, menores que os refletidos no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.	6.5
10.	**RECONCILIAÇÃO DAS RECEITAS (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)** **Conclusão para o exercício 2012** A PTC, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e CLSU 2010-2011, não foi capaz de reconciliar as receitas para fins de CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2012. Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2012, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos usados pela PTC. Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009 e 2010-2011, em termos gerais mais elevadas que as refletidas no SCA, a PTC está a subvalorizar o CLSU.	6.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
11.	**Nº DE LINHAS IPTV USADAS NO CÁLCULO DOS BENEFÍCIOS INDIRETOS** **Recomendação para o exercício 2012** Recomenda-se que a PTC considere no modelo o nº linhas refletido no ficheiro "yy Volumes 2.0", de forma a manter a consistência com o critério utilizado em anos anteriores. A correção desta situação causa um aumento do CLSU no montante de 47.645[58] Euros. Nota-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela PTC, em 8 de agosto de 2014, dos resultados revistos dos CLSU 2012, conforme explicitado mais adiante na secção 9.2..	8.2.3

9.2. Novas estimativas resultantes dos CLSU submetidos a 8 de agosto de 2014

Nesta secção final, apresentamos as nosssas conclusões sobre os valores do CLSU apresentados pela PTC em 8 de agosto de 2014, para o ano 2012, com base nas alterações e melhorias recomendadas no contexto desta auditoria (ver secção 9.1 e as secções restantes do relatório).

9.2.1. Conclusões e recomendações da Auditoria aos CLSU submetidos a 8 de agosto de 2014

O conjunto de recomendações para os exercícios correntes e futuros apresentados acima (ver secção 9.1) foi partilhado com a PTC em 18 de julho de 2014 ('Relatório Preliminar de Auditoria'). De acordo com essas recomedações, pedia-se à PTC para tomar algumas acções de forma a refletir adequadamente essas modificações e melhorias.

A PTC submeteu, em 8 de agosto de 2014, os cálculos revistos dos CLSU referentes a 2012 tendo-se verificado que implementou adequadamente todas as recomendações apresentadas ao longo deste relatório.

[58] O impacto estimado representa o efeito da correção a nível da situação individual. Poderá haver pequenas diferenças no impacto se outras correções forem consideradas.

Em resultado desse processo houve algumas alterações com impacto nos valores finais dos CLSU.

Adicionalmente, relativamente aos assuntos de reconciliação identificados nos diferentes modelos OSU (Áreas Não Rentáveis, Cliente Não Rentável em áreas rentáveis e Postos Públicos Não Rentáveis), a PTC afirmou o seguinte:

> *"A PTC reitera o já referido quando das auditorias aos CLSU dos anos de 2007 a 2009 e de 2010 e 2011, voltando a sublinhar que os fatores que inviabilizaram a reconciliação total dos volumes de tráfego do ano de 2012, e que já haviam ocorrido nos anos anteriores (2007 a 2011), tal como referido no relatório preliminar, se irão manter nos exercícios subsequentes, não sendo por isso de esperar que se venha a verificar uma reconciliação total dos valores.*
>
> *Este último comentário aplica-se também à recomendação expressa na página 68, relativa à conciliação das receitas de acesso e tráfego, em que se verifica que as receitas consideradas no modelo de cálculo dos CLSU são superiores às apuradas no SCA da PTC, o que implica necessariamente uma subvalorização do CLSU apurado."*

Tal como referido nas auditorias aos CLSU dos anos de 2007-2009 e 2010-2011, somos de opinião que os valores revistos dos CLSU submetidos pela PTC estão, em qualquer caso, a subvalorizar o CLSU, devido às limitações existentes nos assuntos de reconciliação. Contudo, pensamos que, para anos futuros, a PTC deve permitir a reconciliação total com as fontes de origem, apresentando justificações e/ou evidência para qualquer desvio existente nos valores utilizados.

Seguidamente, apresentamos em detalhe alguns aspetos relevantes relativos à revisão dos valores e documentação submetidos pela PTC em 8 de agosto de 2014.

Comentários da PTC ao relatório preliminar de auditoria

Além das novas estimativas apresentadas relativas ao CLSU, a PTC submeteu em 8 de agosto um documento separado com comentários ao 'Relatório Preliminar de Auditoria'[59].

[59] Comentários da PT Comunicações ao Relatório preliminar da auditoria às estimativas dos Custos Líquido da prestação do Serviço Universal (CLSU) apresentadas pela PT Comunicações, S.A. para o exercício de 2012, elaborado pela Axon Partner Group Consulting em colaboração com a Grant Thornton & Associados.

Este documento contém diversas clarificações e sugestões destinadas a melhorar o conteúdo deste relatório e foram incorporadas no mesmo.

Resultados revistos dos CLSU para o ano 2012

O quadro abaixo apresenta os resultados revistos do CLSU para o ano 2012 de acordo com o impacto de avaliação da PTC das recomendações apresentadas neste documento.

EUR	Exercício 2012
RECEITAS PERDIDAS	
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	2.104.057
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	24.785.114
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	5.229.629
Total de receitas perdidas	**32.118.800**
CUSTOS EVITÁVEIS	
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	3.129.787
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	37.259.317
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	9.428.030
Receita ainda não obtida, para pensionistas	8.566.209
Total de custos evitáveis	**58.383.343**
TOTAL CLSU	
Total de CLSU de áreas não rentáveis	1.025.731
Total de CLSU de clientes não rentáveis	12.474.203
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	4.198.401
Descontos a pensionistas	8.566.209
Total CLSU	**26.264.543**
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de beneficios indiretos	**1.284.345**
TOTAL DE CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de CLSU após benefícios indiretos	**24.980.199**

Tabela 9.1 Resultados revistos do CLSU para 2012 [fonte: PTC]

Declaração de conformidade sobre a auditoria às estimativas reformuladas do custo líquido do serviço universal de 2012

Grant Thornton & Associados – SROC, Lda.

Edifício Amadeo Souza Cardoso
Alameda António Sérgio, 22,11.º Miraflores –
1495-132 Algés – Portugal

T +351 214 123 520
F +351 214 123 539

Avenida Arriaga, 30 – 1.º B – 9000-064
Funchal – Portugal

T +351 291 200 540
F +351 291 200 549

E-mail: gt.lisboa@pt.gt.com

Introdução

1. Executámos os procedimentos acordados com a ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações, os quais constituem as *"Especificações Técnicas para a Auditoria a Realizar às Estimativas Reformuladas dos Custos Líquidos da Prestação do Serviço Universal (Exercício de 2012)"*. Este nosso compromisso de revisão foi levado a efeito de acordo com as Normas Técnicas e as Diretrizes de Revisão / Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, aplicáveis a compromissos de procedimentos acordados. Os procedimentos foram executados com o objetivo principal de garantir que a ressubmissão de novas estimativas dos custos líquidos do serviço universal (CLSU) para o exercício 2012 apresentadas pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A (MEO) a 29 de maio de 2015, em particular os resultados e os cálculos, estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes nas determinações da ANACOM, e verificar a adequação dos dados, pressupostos e cálculos usados.

Responsabilidades

2. Os resultados dos cálculos do Custo Líquido do Serviço Universal (CLSU) correspondentes ao exercício de 2012 preparados a partir dos resultados do Sistema de Contabilidade de Custos de acordo com o Princípio do Custo Histórico para o mesmo ano, bem como em outros sistemas de informação de suporte do operador, são da responsabilidade da MEO.

3. A nossa responsabilidade consiste em aplicar os procedimentos acordados com a ANACOM, com vista a verificar a conformidade das estimativas reformuladas dos custos líquidos da prestação do Serviço Universal apresentados pela MEO para o ano 2012, com as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

4. Os procedimentos acordados para a auditoria às estimativas reformuladas dos custos líquidos da prestação do Serviço Universal apresentados pela MEO, foram definidos e são da responsabilidade da ANACOM.

Âmbito

5. O nosso trabalho teve como objetivo garantir que as estimativas apresentadas pela MEO a 29 de maio de 2015, relativas ao CLSU para o ano 2012, em particular os resultados e os cálculos, estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes nas determinações da ANACOM, designadamente (i) com os resultados reformulados do Sistema de Contabilidade Analítica da MEO relativos ao exercício de 2012, aprovados em 30 de dezembro de 2014, (ii) com 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 e, (iii) com a alteração efetuada no valor das taxas de regulação, com impacto em 2012, que foi aprovada pela ANACOM em 12.06.2014, e de verificar a adequação dos dados, pressupostos e cálculos usados.

6. Entendemos que o trabalho efetuado proporciona uma base aceitável para a expressão do nosso Parecer/Declaração de Conformidade.

Limitação de Responsabilidade

7. Em virtude dos procedimentos realizados não consistirem numa auditoria ou uma revisão de âmbito limitado, tal como definido nas Normas Internacionais de Auditoria relativas as trabalhos de Revisão / Auditoria, não podemos expressar uma opinião sobre o saldo das rubricas associadas às áreas das demonstrações financeiras nas quais foram realizados trabalhos.

8. Caso tivéssemos realizado os procedimentos associados a uma auditoria ou uma revisão de âmbito limitado, de acordo com o requerido pelas Normas Internacionais de Auditoria, outros assuntos poderiam ter vindo ao nosso conhecimento, os quais poderiam motivar a nossa análise e serem reportados a V.Exas.

9. Esta declaração foi preparada com o objetivo anteriormente mencionado para uso da ANACOM e outras entidades a quem a ANACOM entenda distribuir e/ou divulgar e, por conseguinte, não deve ser utilizado com nenhuma outra finalidade.

Reserva

10. Com base no trabalho efetuado, verificou-se que os volumes de tráfego utilizados nos modelos de Áreas Não Rentáveis e de Postos Públicos Não Rentáveis são inferiores aos constantes no Sistema de Contabilidade Analítica (SCA), podendo a MEO estar a subvalorizar os CLSU, dado que estes volumes de tráfego são utilizados para a obtenção de custos evitáveis de tráfego (PxQ) atribuíveis aos CLSU. Por outro lado, as receitas de acesso e de tráfego consideradas para efeitos de cálculo dos CLSU, usadas nos modelos Áreas Não Rentáveis e Postos Públicos Não Rentáveis são, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, pelo que a MEO poderá, também nesta situação, estar a subvalorizar os CLSU. Assim, apesar de considerarmos que os esclarecimentos apresentados pela MEO relativamente aos assuntos de reconciliação para o ano 2012 são aceitáveis, não se encontram disponíveis elementos que nos permitam quantificar as situações acima descritas.

Parecer/ Declaração de Conformidade

11. 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 2012, estão de acordo com a metodologia, com os pressupostos e com as determinações da ANACOM constantes nas Especificações Técnicas e correspondem ao valor de 26.423.507,39 euros (vinte e seis milhões, quatrocentos e vinte e três mil, quinhentos e sete euros e trinta e nove cêntimos).

12. Este Parecer/ Declaração de Conformidade é emitido nos termos definidos pela ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações, nas respectivas *Especificações Técnicas* do Caderno de Encargos.

Miraflores, 11 de junho de 2015

Grant Thornton & Associados – SROC, Lda.

Representada por C. Lisboa Nunes

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

Grant Thornton

AXON

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 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.

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 beneficios indiretos	**1,28**
TOTAL de CLSU APÓS BENEFICIOS INDIRETOS	
Total de CLSU após beneficios 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) 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"*

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 anterior[2], 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 setembro2014	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 consideraçao 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

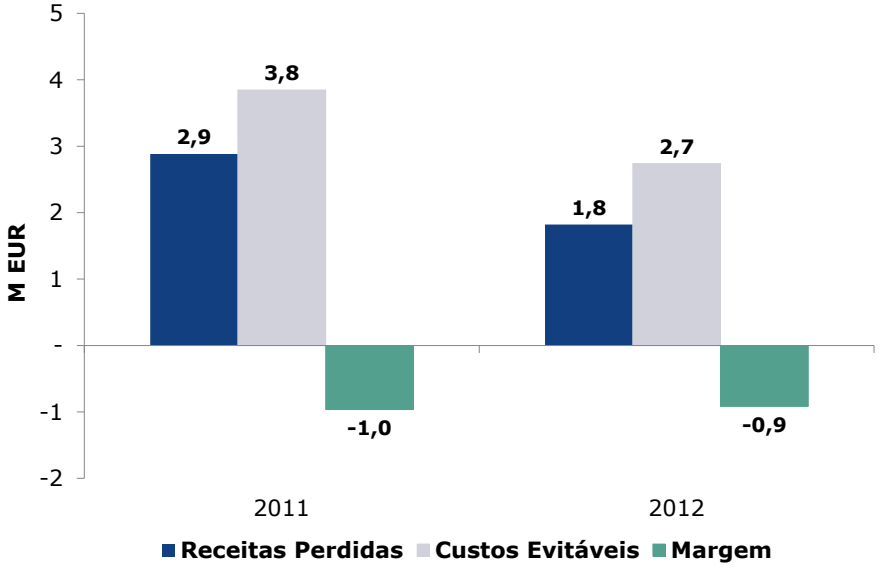
Os valores totais que dizem respeito às receitas perdidas, custos evitáveis e margens correspondentes para todas as áreas MDF, tanto não rentáveis como rentáveis, são apresentadas no quadro seguinte para os anos 2011-2012. **[IIC]**

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 MDF[5] (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.

M EUR	2011	2012

Tabela 2.1: Resultados e indicadores para os anos 2011-2012 [fonte: elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO]

Apresentação 2.3: Distribuição da rentabilidade por área MDF para o ano de 2012[6] [fonte: elaboração de Axon Consulting]

[FIC]

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

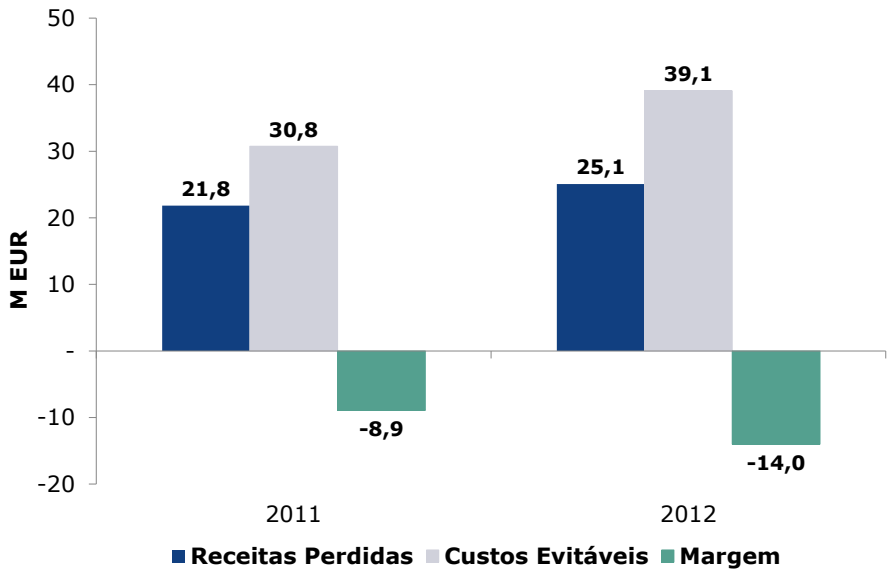
2.2. **Resultados dos Clientes Não Rentáveis**

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]

M EUR	2011	2012

Tabela 2.2: Receitas perdidas, custos evitáveis e Principais Indicadores de Performance de Áreas MDF Rentáveis e de Clientes Não Rentáveis [fonte: elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO]

Verificou-se um aumento significativo no número de Clientes não Rentáveis em Áreas Rentáveis no período 2011-2012. As razões destas variações são as seguintes:

- Aumento no número de áreas objeto de compensação através do Modelo de Cliente não rentável em áreas rentáveis que varia de 1.814 em 2011 para 1.820 em 2012
- A erosão do RMPC referente ao CMPC a nível nacional, que varia de **[IIC]** **[FIC]** euros em 2011 para **[IIC]** **[FIC]** euros em 2012 (**[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 areas rentáveis [IC]		
Total das receitas perdidas		
Total dos custos evitáveis		
Margem		
Postos públicos não rentáveis em areas 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 areas rentaveis [IC]		
Receitas perdidas		
Custo evitável		
Margem		
# Áreas e Clientes		
Número de áreas rentaveis com postos públicos	1.739	1.721
Número de áreas rentaveis 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 areas rentáveis	31.426	26.136
Número de postos públicos não rentáveis em areas 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 areas rentáveis (RMPP)		
Receita mensal média nacional por posto público em areas rentáveis [IC]		
Receita mensal média por posto público não rentável em areas rentáveis	19,10	18,24
Custo médio por posto público em areas rentáveis (CMPP)		
Custo médio mensal por posto público a nível nacional em areas rentáveis (€) [IC]		
Custo médio mensal por posto público não rentável em areas rentáveis (€)	33,40	32,90

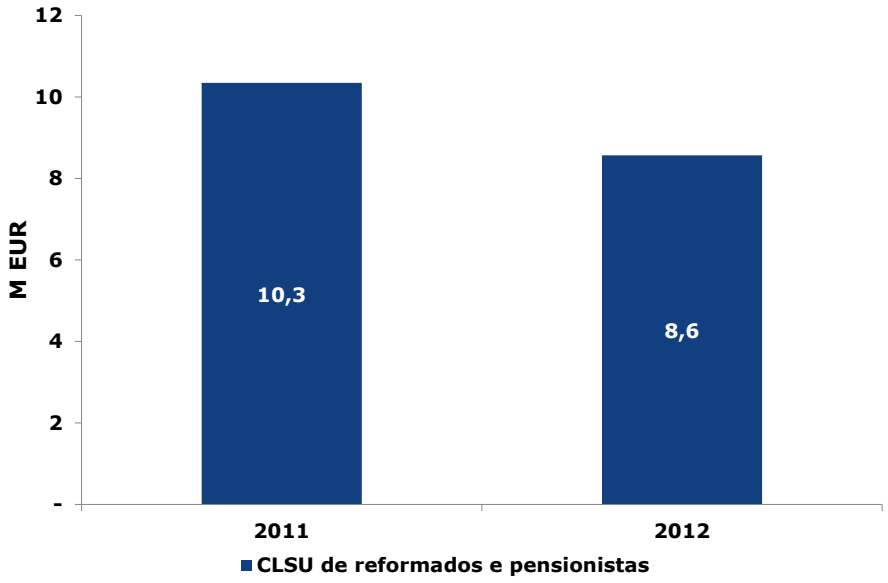
Tabela 2.3: Receitas perdidas, custos evitáveis e Principais Indicadores de Postos Públicos em areas rentáveis [fonte: elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO]

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 aufiram 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]

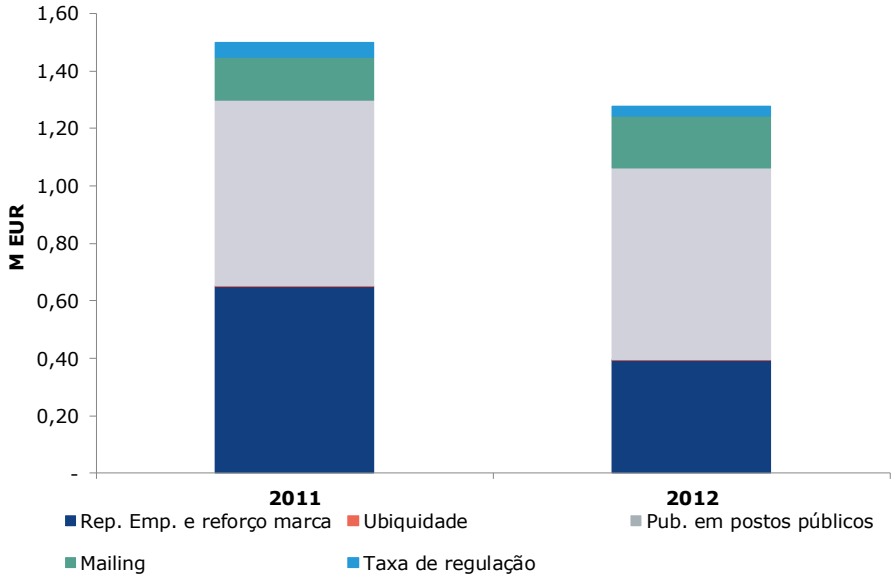
2.5. **Resultados dos Benefícios Indiretos**

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 percetível que as categorias mais importantes dos benefícios indiretos são a 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 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 anterior[7], 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.

Estas diferenças são apresentadas em maior detalhe nos parágrafos seguintes.

Volumes de tráfego usados no Modelo de Áreas Não Rentáveis

- 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 utilizados no CLSU para o custo de áreas não rentáveis	PSTN (SCA)	Variação	% Variação

Tabela 3.1: Volumes por serviços de tráfego 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]

Receitas de acesso e de tráfego usados no Modelo de Áreas Não Rentáveis

- Quanto às receitas de acesso e 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 (EUR)	Receitas Provenientes do CLSU	PSTN (SCA)	Diferença	% variação

Tabela 3.2: Receitas por serviços de tráfego provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano 2012 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela MEO]

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 extraidos 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 anterior[9], 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] Relatorio 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 beneficios indiretos	**1,28**
TOTAL de CLSU APÓS BENEFICIOS INDIRETOS	
Total de CLSU após beneficios indirectos	**26,42**

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