ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

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 2013

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Índice

1. Enquadramento 3

2. Principais conclusões das auditorias 5

3. Análise na especialidade às estimativas de CLSU apresentadas pela MEO e às conclusões e recomendações da AXON 7

3.1. Princípios gerais 7

3.2. Ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público 10

3.2.1. Custos evitáveis 10

3.2.2. Áreas não rentáveis 14

3.2.3. Clientes não rentáveis em áreas rentáveis 16

3.3. Reformados e pensionistas 19

3.4. Oferta de postos públicos 20

3.5. Benefícios indiretos 21

3.5.1. Reputação empresarial e reforço da marca 21

3.5.2. Benefício relativo às taxas de regulação 24

3.6. Reconciliação ao nível dos volumes de tráfego e receitas consideradas no cálculo dos CLSU com os valores constantes do SCA 25

4. Apreciação da ANACOM sobre os resultados da auditoria 28

5. Valores finais de CLSU 2013 28

6. Conclusão e Deliberação 33

1. Enquadramento

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

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

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

Deste modo, em cumprimento do disposto nesse artigo e, em conformidade com o art.º 96.º da mesma lei, a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) aprovou, em 2011, a decisão sobre o conceito de encargo excessivo, bem como a decisão relativa à metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU[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 em relação ao exercício de 2013.

---

[1] Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua atual redação.

[2] São também relevantes neste contexto as deliberações de: (i) 25.11.2011 que aprovou a elasticidade-preço da procura do consumo de reformados e pensionistas; (ii) 12.10.2012 que concretizou o conceito de "custos de acesso anormalmente elevados" para determinação dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis; (iii) 20.06.2013 que determinou ajustamentos em relação à metodologia de cálculo dos CLSU com impacto nas estimativas para os anos posteriores a 2009; e de (iv) 20.11.2014 que determinou a revisão do ajustamento para efeitos de evitar a dupla contabilização do tráfego efetuado entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis.

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

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

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

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

2. Principais conclusões das auditorias

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fonte: MEO.

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

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

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

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

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

3.1. Princípios gerais

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<u>Entendimento da ANACOM</u>

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

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

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

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

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

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

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

3.2.1. Custos evitáveis

De acordo com metodologia definida pela ANACOM o apuramento dos CLSU associados à obrigação de ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público através daquela ligação inicia-se com a determinação dos custos evitáveis e das receitas perdidas de cada uma das áreas geográficas consideradas (definidas ao nível de "*Main Distribution Frame*" - MDF), caso nelas fosse descontinuada a prestação do serviço.

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

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

3.2.1.1. Apuramento dos custos evitáveis e rácios de evitabilidade

Relatório de auditoria da AXON

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

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

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

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

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

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

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

Entendimento da ANACOM

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

3.2.1.2. Distribuição geográfica dos custos de acesso ("*de-averaging*")

Relatório de auditoria da AXON

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

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

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

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

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

Entendimento da ANACOM

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

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

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

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

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

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

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

3.2.2. Áreas não rentáveis

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

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

O primeiro critério, o da rentabilidade plurianual, consiste na identificação de áreas não rentáveis com base na sua rentabilidade desde 2007 e até ao ano em relação ao qual estão a ser apurados os CLSU (neste caso até 2013), devendo ser consideradas unicamente como áreas não rentáveis as que se mantêm como tal em todos os anos considerados.

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

Relatório de auditoria da AXON

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Entendimento da ANACOM

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

3.2.3. Clientes não rentáveis em áreas rentáveis

A metodologia aprovada implica que na sequência da determinação das áreas não rentáveis sejam identificados os clientes não rentáveis em áreas rentáveis. Para tal, devem ser identificados os clientes que geram receitas insuficientes para cobrir os respetivos custos e os clientes que apresentam custos individuais de acesso elevados que excedem as receitas geradas, ainda que estas sejam iguais ou superiores à média nacional, não sendo considerados os primeiros para o cálculo dos CLSU, exceto nos casos em que esses clientes apresentem custos de acesso anormalmente elevados[5].

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

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

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

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

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

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

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

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

<u>Relatório de auditoria da AXON</u>

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

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

<u>Entendimento da ANACOM</u>

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

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

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

3.2.3.2. Distribuição do custo de acesso pelos clientes

Relatório de auditoria da AXON

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

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

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

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

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

Entendimento da ANACOM

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

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

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

Relatório de auditoria da AXON

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

Entendimento da ANACOM

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

3.3. Reformados e pensionistas

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

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

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

Relatório de auditoria da AXON

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

Entendimento da ANACOM

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

3.4. Oferta de postos públicos

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

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

Relatório de auditoria da AXON

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

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

Entendimento da ANACOM

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

3.5. Benefícios indiretos

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

Relatório de auditoria da AXON

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

Entendimento da ANACOM

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

3.5.1. Reputação empresarial e reforço da marca

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

Relatório de auditoria da AXON

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

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

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

As questões referidas no parágrafo anterior são as seguintes:

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

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

- Uma divergência no valor da marca utilizado pela MEO

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

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

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

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

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

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

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

- Uma incorreção numa fórmula no ficheiro "Indiret benefits_2013.xlxs" que origina uma diferença no número de linhas alugadas no cálculo dos benefícios indiretos. O impacto desta situação foi estimado pelos auditores em 500 euros no sentido do aumento do valor final dos CLSU.

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

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

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

<u>Entendimento da ANACOM</u>

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

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

3.5.2. Benefício relativo às taxas de regulação

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

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

Relatório de auditoria da AXON

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

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

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

Entendimento da ANACOM

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

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

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

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

Relatório de auditoria da AXON

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

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

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

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

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

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

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

Comentários da MEO

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

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

Entendimento da ANACOM

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

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

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

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

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

4. Apreciação da ANACOM sobre os resultados da auditoria

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

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

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

5. Valores finais de CLSU 2013

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

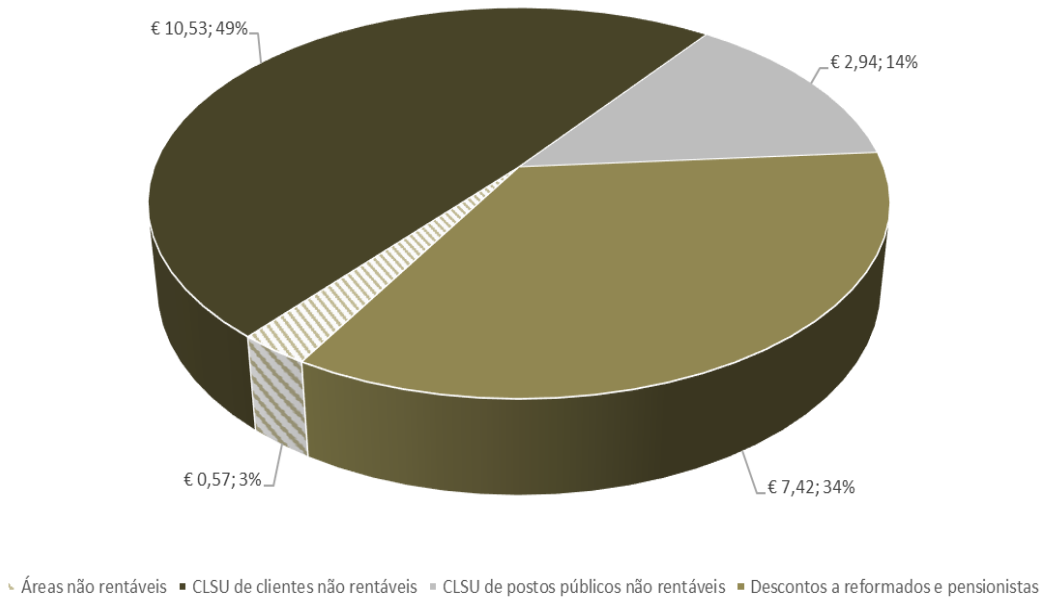
Sem prejuízo das alterações efetuadas, o seu impacto sobre o valor final dos CLSU foi muito reduzido, já que as estimativas de CLSU inicialmente apresentadas pela MEO (em 30.10.2014) apresentavam uma ordem de grandeza equivalente.

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

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

[7] Em 2012, esta componente representava 51% do CLSU antes de benefícios indiretos.
[8] Em 2012, esta componente representava 31% do CLSU antes de benefícios indiretos.
[9] Em 2012, esta componente representava 15% do CLSU antes de benefícios indiretos.
[10] Em 2012, esta componente representava 3% do CLSU antes de benefícios indiretos.

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

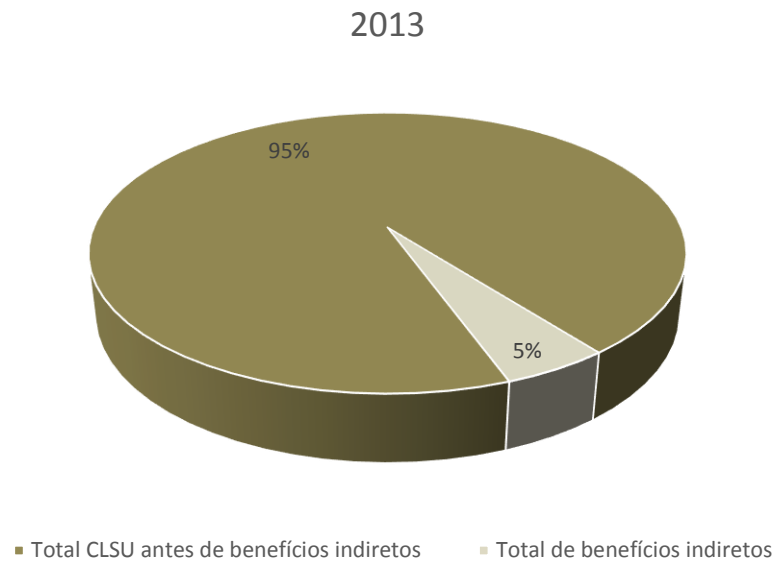


Fonte: MEO e cálculos ANACOM. Valores em milhões de euros.

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

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

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



Fonte: MEO e cálculos ANACOM.

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

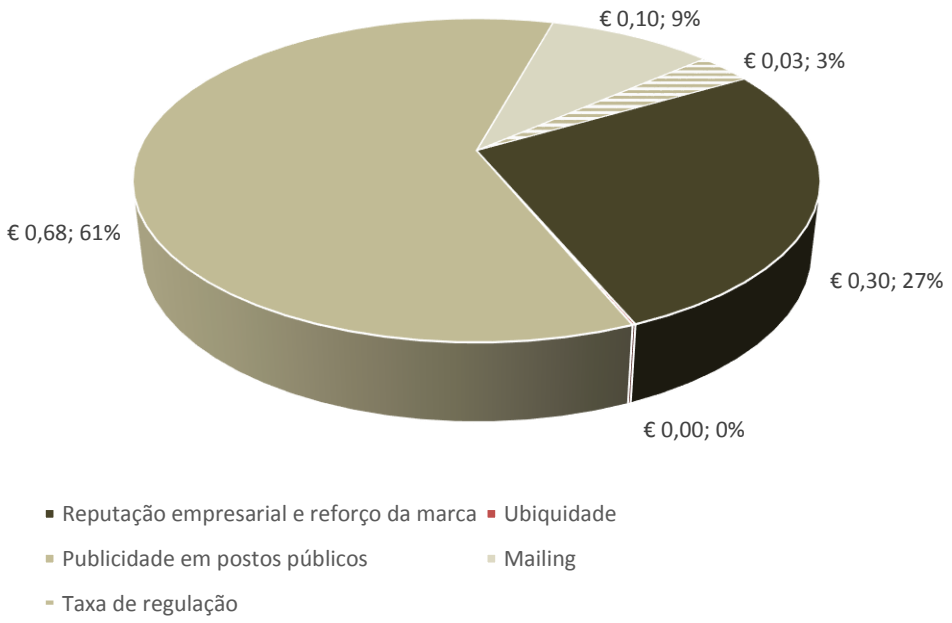
A redução do benefício indireto da reputação empresarial e reforço da marca, o segundo benefício em termos de relevância, explica-se pela redução do valor reportado para a marca "Portugal Telecom" no estudo do *Brand Finance* (que tem vindo a registar-se nos últimos anos) mas também pela variação dos valores associados às restantes componentes da fórmula de cálculo deste benefício.

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

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

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

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



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

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

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

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

- Os clientes não rentáveis em áreas rentáveis são cerca de 9% do total de clientes em áreas rentáveis, verificando-se uma redução no peso de clientes não rentáveis

em áreas rentáveis face ao verificado no ano anterior; o número de clientes não rentáveis em áreas rentáveis em 2013 é de 112.619, o que representa um decréscimo muito significativo face aos valores registados em 2012 (168.403);

- A percentagem de postos públicos não rentáveis no total de postos públicos diminuiu de 2012 para 2013, passando de um valor na ordem dos 92% para os 87%; o número de postos públicos nesta situação é de 20.571, que é o valor mais baixo dos últimos 7 anos, refletindo a redução do parque empreendida pela MEO;

- O número de reformados e pensionistas beneficiários de oferta específica manteve a tendência que vinha sendo registada em anos anteriores, apresentando uma redução significativa – na ordem dos 13% de 2012 para 2013, registando em 2013 o valor mais baixo dos últimos 7 anos (108.540). Note-se que decorrente do decréscimo acentuado do número de reformados e pensionistas beneficiários da oferta em causa o valor desta componente decresceu também acentuadamente, na mesma ordem de razão.

6. Conclusão e Deliberação

Considerando que:

a) No relatório preliminar de auditoria, a AXON conclui que, em relação às primeiras estimativas apresentadas pela MEO de CLSU referentes ao exercício de 2013, excetuando as limitações referentes à reconciliação e as discrepâncias identificadas no cálculo e nas fontes de informação, os resultados e os cálculos apresentados pela MEO em 30.10.2014 estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes nas determinações da ANACOM, e os dados, pressupostos e cálculos usados são suficientemente adequados.

b) No mesmo relatório preliminar de auditoria, a AXON recomenda à MEO a correção de algumas situações devidamente identificadas.

c) A ANACOM comunicou à MEO que deveriam ser apresentadas novas estimativas de CLSU para 2013 de forma a refletir os dados reformulados do Sistema de Contabilidade Analítica relativos ao exercício 2013, bem como para refletir as recomendações/correções constantes do relatório preliminar de auditoria.

d) A MEO transmitiu, em 23.06.2015, novas estimativas de CLSU relativas a 2013, tendo em conta as recomendações/correções constantes do relatório preliminar da AXON, os valores ressubmetidos do SCA 2013 e a alteração no valor da taxa de regulação na sequência da deliberação da ANACOM de 28.05.2015.

e) As referidas estimativas foram sujeitas a auditoria no âmbito do procedimento que se encontrava em curso, o qual não tinha sido concluído.

f) Esta segunda parte da auditoria visou verificar a conformidade dos valores ressubmetidos com as alterações efetuadas ao SCA da MEO relativo a 2013, a correta implementação das recomendações constantes no relatório preliminar de auditoria e a consideração no cálculo dos benefícios indiretos da alteração efetuada no valor das taxas de regulação, com impacto em 2013, que foi aprovada pela ANACOM em 28.05.2015.

g) No relatório final da auditoria, a AXON refere explicitamente que *"(…) a metodologia seguida pela MEO no ano 2013 está de acordo com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (…) incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 e de 20.11.2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, respetivamente. Isto fornece solidez, segurança e consistência ao cálculo total ao longo dos anos*".

h) As abordagens alternativas utilizadas pela MEO para apuramento dos custos evitáveis de acesso correspondem às que já foram utilizadas em sede de apuramento dos CLSU dos anos anteriores, e que nesse âmbito foram consideradas aceitáveis e consistentes com a metodologia de cálculo dos CLSU, quer pelos auditores, quer pela própria ANACOM, como tal esta Autoridade considera que continuam a ser aceitáveis.

i) A ANACOM confirma que a metodologia usada no apuramento das áreas não rentáveis, incluindo a aplicação dos critérios de plausibilidade, dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis, dos reformados e pensionistas, dos postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis, e dos benefícios indiretos é adequada e conforme o determinado pela ANACOM.

j) As discrepâncias identificadas ao nível da reconciliação de valores usados no apuramento dos CLSU face à informação constante no SCA 2013, correspondem a situações que foram devidamente justificadas, e que resultam na subvalorização dos CLSU, em conformidade com o declarado pelos auditores, pelo que não prejudicam outras empresas, como as que venham a contribuir para o financiamento do SU, para além da própria MEO.

k) Os auditores concluíram que, com exceção das situações referidas sobre a reconciliação, e que poderão estar a subvalorizar o valor dos CLSU, os valores finais ressubmetidos pela MEO em 23.06.2015, estão de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pela ANACOM.

l) A declaração de conformidade sobre a auditoria às estimativas do custo líquido do serviço universal de 2013 emitida pela Grant Thornton refere o seguinte:

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

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

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

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

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

	2013
CLSU	**20.343.490,71**

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 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.º 5/2004, de 10 de fevereiro, com a atual redação, 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 MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (exercício 2013)

Relatório final de auditoria para a ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações

Versão Pública

17 de setembro de 2015

Grant Thornton

AXON

Conteúdo

Conteúdo ii

0. Sumário Executivo 5

1. Introdução e background 18

1.1. Âmbito do Projeto 18

1.2. Estrutura deste Relatório 19

1.3. Quadro Regulamentar 20

1.4. Obrigações do Serviço Universal 22

1.5. Visão Geral dos resultados apresentados pela MEO 26

1.6. Visão Geral do Processo de Cálculo dos CLSU 27

2. Determinação de Receitas Perdidas Relevantes 29

2.1. Revisão Metodológica 29

3. Determinação de Custos Evitáveis Relevantes 34

3.1. Revisão Metodológica 34

3.2. Verificação dos Cálculos 49

3.3. Verificação do Tratamento de Inputs 49

3.4. Reconciliação de Inputs 50

4. Revisão do CLSU para Áreas Não Rentáveis 52

4.1. Visão Global dos Resultados 52

4.2. Revisão Metodológica 57

4.3. Verificação dos Cálculos 62

4.4. Verificação do Tratamento dos Inputs 63

4.5. Reconciliação de Inputs 63

5. Revisão do CLSU para Clientes não Rentáveis 79

5.1. Visão Geral dos Resultados 79

5.2. Revisão Metodológica 85

5.3. Verificação dos Cálculos 92
5.4. Verificação do Tratamento dos Inputs 93
5.5. Reconciliação de Inputs 93
6. Revisão do CLSU para Postos Públicos não Rentáveis 96
6.1. Visão geral dos resultados 96
6.2. Revisão Metodológica 98
6.3. Verificação dos Cálculos 100
6.4. Verificação do Tratamento dos Inputs 101
6.5. Reconciliação de Inputs 101
7. Revisão do CLSU para Reformados e Pensionistas 107
7.1. Visão geral dos resultados 107
7.2. Revisão Metodológica 109
7.3. Verificação dos Cálculos 110
7.4. Revisão dos Inputs 111
8. Revisão de Benefícios Indiretos 112
8.1. Visão geral dos resultados 112
8.2. Reputação empresarial e reforço da marca 114
8.2.1. Revisão Metodológica 114
8.2.2. Revisão dos Cálculos 115
8.2.3. Revisão de Inputs 117
8.3. Ubiquidade 120
8.3.1. Revisão Metodológica 120
8.3.2. Revisão dos Cálculos 122
8.3.3. Revisão dos Inputs 122
8.4. Publicidade em postos públicos 123
8.4.1. Revisão metodológica 123
8.4.2. Revisão dos Cálculos 124
8.4.3. Revisão dos Inputs 124
8.5. Mailing 125
8.5.1. Revisão Metodológica 125
8.5.2. Revisão dos Cálculos 126

8.5.3. Revisão dos Inputs 126

8.6. Taxa de regulação 127

8.6.1. Revisão metodológica 127

8.6.2. Revisão dos Cálculos 128

8.6.3. Revisão dos Inputs 128

9. Recomendações de Auditoria e conclusões 130

9.1. Resumo das conclusões e recomendações preliminares da Auditoria aos CLSU 130

9.2. Novas estimativas resultantes dos CLSU ressubmetidos a 23 de junho de 2015 134

9.2.1. Resultados 134

9.2.2. Conclusões e recomendações da Auditoria aos CLSU submetidos a 23 de junho de 2015 145

0. Sumário Executivo

De acordo com o enquadramento legal e regulatório, e a metodologia estabelecida pela ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações (doravante "ANACOM"), a MEO (ex-PT Comunicações, S.A. e doravante "MEO" ou "o Operador") apresentou dados e documentação para apoiar a determinação do Custo Líquido do Serviço Universal (doravante "CLSU") correspondente ao ano 2013.

A tabela abaixo apresenta uma visão global dos resultados dos CLSU para 2013, conforme o cálculo dos CLSU submetido pela MEO em 30.10.2014[1].

EUR	Exercício 2013
RECEITAS PERDIDAS	
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	1.760.066
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	20.129.872
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	3.894.651
Total de receitas perdidas	**25.784.589**
CUSTOS EVITÁVEIS	
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	2.491.114
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	30.671.859
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	6.831.586
Receita ainda não obtida, para pensionistas	7.420.197
Total de custos evitáveis	**47.414.756**
TOTAL CLSU	
Total de CLSU de áreas não rentáveis	731.047
Total de CLSU de clientes não rentáveis	10.541.987
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	2.936.935
Descontos a pensionistas	7.420.197
Total CLSU	**21.630.167**
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de beneficios indiretos	**1.292.895**
TOTAL DE CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de CLSU após benefícios indiretos	**20.337.271**

Tabela 0.1: Resultados CLSU para o ano 2013 de acordo com o pedido da MEO [Fonte: MEO]

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 MEO

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

para o ano 2013 (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 2013 a determinação do CLSU, preparada pela MEO, 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 consideram os *inputs* provenientes do SCA. Os valores iniciais apresentados pela MEO baseaim-se em *inputs* do SCA não auditados, enquanto que os valores finais apresentados pela Empresa refletem já os valores auditados do SCA para o ano de 2013.

O presente documento constitui o Relatório Final da 'Auditoria às estimativas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (Exercício de 2013)', 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 2013

Em primeiro lugar, é importante realçar que a metodologia seguida pela MEO no ano 2013 está de acordo com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), **incluindo com o determinado nas decisões de 20.06.2013 e 20.11.2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011 respetivamente. Isto fornece solidez, segurança e consistência ao cálculo total ao longo dos anos.**

Durante os trabalhos de auditoria, os cálculos e fontes de informação utilizadas pela MEO para determinar o CLSU correspondente ao ano de 2013 submetidos a 30 de outubro de 2014 foram revistos exaustivamente. Como resultado deste trabalho, foram identificadas e investigadas em cooperação com a MEO diversas discrepâncias nos cálculos e nas fontes de informação, estimando-se que estas situações possam afetar os resultados dos CLSU apresentados pela MEO para o ano 2013.

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 2007-2012.

Adicionalmente, verificámos que a abordagem e cálculos seguidos pela MEO são consistentes com o definido pela ANACOM nas suas decisões de 20.06.2013 e 20.11.2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, respetivamente.

Foram detetadas algumas discrepâncias nos cálculos ou dados utilizados. Estima-se que estas situações podem afetar de forma pouco relevante os resultados do CLSU de 2013 (o impacto estimado é um aumento no CLSU de cerca de 43 milhares de Euros relativamente ao valor inicialmente apresentado pela MEO).

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

- A MEO deve corrigir a seleção de áreas relativamente à sua rentabilidade tendo em consideração que a área **[IIC]** **[FIC]** foi rentável em 2010 e consequentemente não deveria ter sido incluída como área não rentável nos cálculos do CLSU de 2013. Esta correção implica um recálculo de todos os outros modelos[2]
- A MEO deve corrigir o número de linhas PSTN utilizadas no modelo. Esta correção implica um recálculo de todos os outros modelos[3]
- A MEO deve rever a localização das linhas alugadas por MDF de forma que os códigos de localização "01SN06" e "02MA03" sejam relocalizados para um LE válido[4]
- A MEO deve incluir no modelo fornecido à ANACOM a versão correta e utilizada do ficheiro "output_nr-distribution out FAC.txt" que alimenta o modelo[5]
- A MEO deve atualizar a taxa de câmbio EUR-USD utilizada na conversão do valor da marca de dólares norte-americanos para euros[6]
- A MEO deve atualizar o valor de marca de acordo com o valor mais recente constante do relatório da Brand Finance de 2014[7]

---

[2] Ver secção 4.2
[3] Ver secção 4.5
[4] Ver secção 4.5
[5] Ver secção 5.5
[6] Ver secção 8.2.2
[7] Ver secção 8.2.2

- A MEO deve atualizar a taxa de custo de capital utilizada no cálculo dos benefícios indiretos dado que utilizou a taxa referente ao exercício de 2012[8]
- A MEO deve corrigir a fórmula referente às linhas alugadas utilizadas no cálculo dos benefícios indiretos[9]
- A MEO 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[10]

Além das situações acima referidas, como resultado dos trabalhos de auditoria, foram identificadas diversas limitações no CLSU de 2013 referentes à reconciliação das fontes de informação utilizadas pela MEO.

As limitações que foram detetadas são as seguintes:

- No número de linhas consideradas no cálculo de Áreas não Rentáveis[11]
- Nas receitas consideradas no cálculo de Áreas não Rentáveis[12]
- Nos volumes de tráfego considerados no cálculo de Áreas não Rentáveis[13]
- Nos volumes e receitas de tráfego utilizados no Modelo de postos públicos não rentáveis[14]

As limitações detetadas são similares àquelas já identificadas nos cálculos do CLSU de 2007-2012. A este respeito, a MEO afirmou já o seguinte no cálculo do CLSU de 2007-2009:

> *"A MEO 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"*

[8] Ver secção 8.2.3
[9] Ver secção 8.2.3
[10] Ver secção 8.2.3
[11] Ver secção 4.5
[12] Ver secção 4.5
[13] Ver secção 4.5
[14] Ver secção 6.5.

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

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

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

Baseado no descrito acima e nos detalhes apresentados nas secções 4.5 e 6.5, consideramos que os esclarecimentos apresentados pela MEO relativamente aos assuntos de reconciliação são aceitáveis para o ano 2013.

O seguinte quadro apresenta as conclusões e recomendações resultantes da nossa revisão metodológica e trabalho de auditoria preliminar aos CLSU para o ano 2013. Adicionalmente, incluímos o impacto nos resultados motivados pela inclusão das alterações recomendadas e incluídas na auditoria final.

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
1.	**EXCLUSÃO DA ÁREA [IIC] [FIC]** **Recomendação para o exercício 2013** De forma a cumprir com as determinações da ANACOM consideramos que a área **[IIC] [FIC]** não deveria ser considerada não rentável devido ao critério de rentabilidade plurianual. A MEO deve corrigir esta situação e recalcular todos os modelos de forma a disponibilizar um novo CLSU considerando **[IIC] [FIC]** como uma área rentável. A correção desta situação causaria uma diminuição estimada de 67.706 euros no montante dos CLSU.	4.2
2.	**LINHAS ALUGADAS POR ÁREA MDF** **Conclusão para o exercício 2013** Recomenda-se que os códigos de localização "01SN06" e "02MA03" sejam relocalizados para um LE válido. Esta situação não tem impacto nos resultados do CLSU de 2013.	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
3.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DO NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU de 2012, 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 2013. 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 MEO. 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, 2010-2011 e 2012, em termos gerais, inferior ao refletido no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	4.5
4.	**NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO USADAS (MODELO DE ÁREA)** **Recomendação para o exercício 2013** A MEO utilizou o número incorreto de linhas PSTN no modelo pelo que deve corrigir esta situação e recalcular todos os modelos de forma a disponibilizar um novo CLSU utilizando o número de linhas PSTN correto. A correção desta situação causaria uma diminuição estimada de 102.678 euros no montante dos CLSU.	4.5
5.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos dos CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, 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 2013. 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 MEO. Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, em termos gerais menores que os refletidos no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
6.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DE RECEITAS DE ACESSO E TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011 e CLSU 2012, não foi capaz de reconciliar as receitas consideradas para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2013. 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 MEO. Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de cálculos do CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011 e 2012, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	4.5
7.	**DISTRIBUIÇÃO DOS CUSTOS DE ACESSO** **Conclusão para o exercício 2013** Recomenda-se que seja incluída no modelo fornecido à ANACOM, a versão correta e utilizada do ficheiro 'output_nr-distribution out FAC.txt' que alimenta o modelo. Esta situação não tem impacto nos resultados do CLSU de 2013.	5.5
8.	**RECONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, 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 2013. 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 MEO. Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, de 2010-2011 e 2012, em termos gerais, menores que os refletidos no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	6.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
9.	**RECONCILIAÇÃO DAS RECEITAS (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, 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 2013. Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2013, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos usados pela MEO. Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011 e 2012, em termos gerais mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	6.5
10.	**TAXA DE CÂMBIO** **Recomendação para o exercício 2013** Recomenda-se que seja reformulado o cálculo constante na célula D27 da sheet 'Input sheet' do ficheiro 'Indirect benefits_2013.xlsx', utilizando a taxa de câmbio EUR-USD de 1,3791 USD, à data de 31.12.2013, tendo como fonte o Banco de Portugal Esta situação tem um impacto de 240 euros para mais nos resultados do CLSU, montante que consideramos imaterial.	8.2.2
11.	**VALOR DA MARCA USADO** **Recomendação para o exercício 2013** Recomenda-se que seja usado o valor da marca mais atual de acordo com o valor atualmente constante do Relatório da Brand Finance referente ao ano de 2014. Esta situação tem um impacto de 233.843 euros para mais nos resultados do CLSU.	8.2.2
12.	**TAXA CUSTO DE CAPITAL** **Recomendação para o exercício 2013** Recomenda-se que a taxa de custo de capital (WACC) contante no ficheiro 'Indirect benefits_2013.xlsx' sheet 'Input sheet' célula D6, seja atualizada para a taxa em vigor em 2013, conforme decisão sobre a metodologia de cálculo da taxa de custo de capital da PT Comunicações, S.A., aplicável a partir do exercício de 2012. Esta situação tem um impacto estimado de 36.562 euros para menos nos resultados do CLSU.	8.2.3

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
13.	**LINHAS ALUGADAS** **Recomendação para o exercício 2013** Recomenda-se que a fórmula aplicada na célula D13 da sheet 'Input sheet' do ficheiro 'Indirect benefits_2013.xlsx' seja atualizada e consequentemente alimentada pelos dados constantes das células P1859 e Q1859 da sheet 'I_Volume_actual' do ficheiro '2013_Area model_V4.0'. Esta situação tem um impacto estimado de 500 euros para mais nos resultados do CLSU.	8.2.3
14.	**Nº DE LINHAS IPTV USADAS NO CÁLCULO DOS BENEFÍCIOS INDIRETOS** **Recomendação para o exercício 2013** Recomenda-se que a MEO 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. Esta situação tem um impacto estimado de 86.908 euros para menos nos resultados do CLSU.	8.2.3

Resultados ressubmetidos dos CLSU para o ano 2013

No seguimento da entrega do 'Relatório Preliminar de Auditoria', a MEO submeteu, em 23 de junho de 2015, os cálculos ressubmetidos dos CLSU referentes a 2013.

Verificou-se que a MEO (i) implementou adequadamente todas as recomendações apresentadas ao longo deste relatório e (ii) considerou os valores reformulados da auditoria ao SCA de 2013.

O quadro abaixo apresenta os resultados revistos do CLSU para o ano 2013 de acordo com o impacto das alterações acima mencionadas e a inclusão dos valores ressubmetidos e aprovados do SCA 2013.

EUR	Exercício 2013
RECEITAS PERDIDAS	
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	1.555.007
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	20.029.786
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	3.897.298
Total de receitas perdidas	**25.482.091**
CUSTOS EVITÁVEIS	
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	2.125.679
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	30.562.423
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	6.838.136
Receita ainda não obtida, para pensionistas	7.420.197
Total de custos evitáveis	**46.946.435**
TOTAL CLSU	
Total de CLSU de áreas não rentáveis	570.672
Total de CLSU de clientes não rentáveis	10.532.637
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	2.940.838
Descontos a pensionistas	7.420.197
Total CLSU	**21.464.344**
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de beneficios indiretos	**1.120.854**
TOTAL DE CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de CLSU após benefícios indiretos	**20.343.491**

Tabela 0.2 Resultados ressubmetidos do CLSU para 2013 [fonte: MEO - informação enviada em 23.06.2015]

Assim concluimos que, excetuando as limitações referentes à reconciliação indicadas acima e em relação às quais se referiu poderem resultar numa subvalorização dos CLSU**, os resultados e os cálculos ressubmetidos pela MEO estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes nas determinações da ANACOM, e os dados, pressupostos e cálculos usados são suficientemente adequados.**

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

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
1.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DO NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU de 2012, 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 2013. 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 MEO. 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, 2010-2011 e 2012, em termos gerais, inferior ao refletido no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	4.5
2.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos dos CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, 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 2013. 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 MEO. Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, em termos gerais menores que os refletidos no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
3.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DE RECEITAS DE ACESSO E TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011 e CLSU 2012, não foi capaz de reconciliar as receitas consideradas para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2013. 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 MEO. Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de cálculos do CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011 e 2012, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	4.5
4.	**RECONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, 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 2013. 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 MEO. Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, de 2010-2011 e 2012, em termos gerais, menores que os refletidos no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	6.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
5.	**RECONCILIAÇÃO DAS RECEITAS (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, 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 2013. Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2013, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos usados pela MEO. Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011 e 2012, em termos gerais mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	6.5

1. Introdução e background

De acordo com o enquadramento legal e regulatório, e a metodologia estabelecida pela ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações (doravante "ANACOM"), a MEO (ex-PT Comunicações S.A, doravante "MEO" ou "o Operador"), submeteu dados e informação para suportar a determinação do Custo Líquido do Serviço Universal (doravante "CLSU") correspondente ao ano 2013.

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 MEO para o ano 2013 (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 2013, a determinação do CLSU, preparada pela MEO, 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 MEO
1.2 Apresentação inicial da metodologia e resultados por parte da MEO
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 final da auditoria para a 'Auditoria às estimativas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela MEO (Exercício 2013)'. 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

É importante notar que as secções 1 a 8 deste relatório referem-se à auditoria preliminar efetuada sobre a informação disponibilizada pela MEO em 30.10.2014. Quanto à secção 9 inclui:

1. Um resumo de todas as recomendações da auditoria relativas aos valores preliminares dos CLSU
2. Os novos resultados e recomendações incluindo i) as principais conclusões e recomendações da auditoria aos valores ressubmetidos dos CLSU e ii) os valores recalculados dos CLSU tendo em conta os resultados reformulados e auditados do SCA de 2013.

1.3. **Quadro Regulamentar**

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

[15] Esta lei foi alterada pela lei n.º51/2011, de 13 de setembro.

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 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. (MEO) 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. (MEO) relativos aos exercícios de 2007 a 2009".*
- Decisão de 25 de março de 2014 sobre *"Os resultados da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) da PT Comunicações, S.A. (MEO) relativos aos exercícios de 2010 e 2011".*
- 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. **Obrigações do Serviço Universal**

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

> (1) Acesso a serviços telefónicos em locais fixos, capazes de fornecer igualmente acesso à internet (os prestadores de serviço universal são livres de usar qualquer tecnologia capaz de fornecer o serviço, com ou sem fios);
>
> (2) Disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço de informações, incluindo, tanto assinantes fixos, como móveis;
>
> (3) Oferta adequada de postos públicos, e
>
> (4) Medidas adequadas para assegurar o acesso e acessibilidade dos mesmos serviços aos utilizadores com deficiências ou necessidades sociais especiais.

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

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

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

> *"Os prestadores de serviço universal devem disponibilizar ofertas específicas por forma a garantir o acesso dos utilizadores finais com deficiência, de modo equivalente aos restantes utilizadores finais, aos serviços telefónicos*

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

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[17], 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 MEO que o aludido desconto de 50% sobre o valor do aluguer da linha de rede seja repercutido sobre os acessos ORLA que suportem serviços oferecidos aos reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede analógica, cujo agregado familiar 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."

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

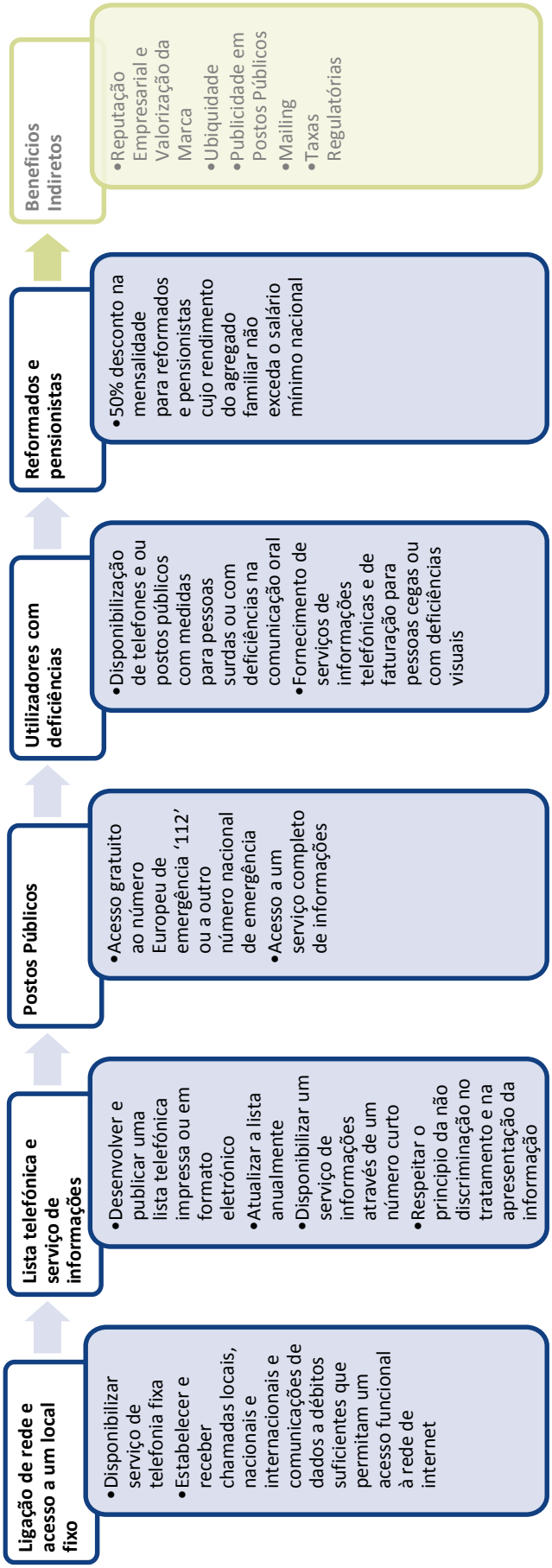
No que diz respeito ao cálculo dos CLSU, é referido na Lei 5/2004, no Artigo 96º que[18]:

> *"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 economicamente eficiente;*
>
> *b) O custo das obrigações do serviço universal é calculado como a diferença entre os custos líquidos, para uma organização, do funcionamento com as obrigações de serviço universal e do funcionamento sem essas obrigações, quer a rede esteja plenamente desenvolvida, quer esteja ainda em fase de desenvolvimento e expansão, havendo ainda que avaliar corretamente os custos que os prestadores teriam decidido evitar se não existisse qualquer obrigação de serviço universal;*
>
> *c) Devem ser tidos em conta os benefícios, incluindo os benefícios não materiais, obtidos pelos prestadores de serviço universal;*
>
> *d) O cálculo do custo líquido de aspetos específicos das obrigações de serviço universal é efetuado separadamente e por forma a evitar a dupla contabilização de quaisquer benefícios e custos diretos ou indiretos;*
>
> *e) O custo líquido das obrigações de serviço universal é calculado como a soma dos custos líquidos das componentes específicas das obrigações de serviço universal."*

A MEO declarou que o cálculo do CLSU foi realizado com base na metodologia descrita nas Resoluções da ANACOM.

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

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


Ligação de rede e acesso a um local fixo
•Disponibilizar serviço de telefonia fixa
•Estabelecer e receber chamadas locais, nacionais e internacionais e comunicações de dados a débitos suficientes que permitam um acesso funcional à rede de internet
Lista telefónica e serviço de informações
•Desenvolver e publicar uma lista telefónica impressa ou em formato eletrónico
•Atualizar a lista anualmente
•Disponibilizar um serviço de informações através de um número curto
•Respeitar o principio da não discriminação no tratamento e na apresentação da informação
Postos Públicos
•Acesso gratuito ao número Europeu de emergência '112' ou a outro número nacional de emergência
•Acesso a um serviço completo de informações
Utilizadores com deficiências
•Disponibilização de telefones e ou postos públicos com medidas para pessoas surdas ou com deficiências na comunicação oral
•Fornecimento de serviços de informações telefónicas e de faturação para pessoas cegas ou com deficiências visuais
Reformados e pensionistas
•50% desconto na mensalidade para reformados e pensionistas cujo rendimento do agregado familiar não exceda o salário mínimo nacional
Beneficios Indiretos
•Reputação Empresarial e Valorização da Marca
•Ubiquidade
•Publicidade em Postos Públicos
•Mailing
•Taxas Regulatórias

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

1.5. Visão Geral dos resultados apresentados pela MEO

A tabela abaixo apresenta uma visão geral dos resultados dos CLSU para o ano 2013 conforme cálculo dos CLSU submetido pela MEO em 30.10.2014.

EUR	Exercício 2013
RECEITAS PERDIDAS	
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	1.760.066
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	20.129.872
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	3.894.651
Total de receitas perdidas	**25.784.589**
CUSTOS EVITÁVEIS	
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	2.491.114
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	30.671.859
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	6.831.586
Receita ainda não obtida, para pensionistas	7.420.197
Total de custos evitáveis	**47.414.756**
TOTAL CLSU	
Total de CLSU de áreas não rentáveis	731.047
Total de CLSU de clientes não rentáveis	10.541.987
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	2.936.935
Descontos a pensionistas	7.420.197
Total CLSU	**21.630.167**
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de beneficios indiretos	**1.292.895**
TOTAL DE CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de CLSU após benefícios indiretos	**20.337.271**

Tabela 1.1: Resultados CLSU para o ano 2013 de acordo com o pedido da MEO [Fonte: MEO - informação enviada em 30.10.2014]

No seguimento da entrega do 'Relatório Preliminar de Auditoria', a MEO submeteu, em 23 de junho de 2015, os cálculos revistos dos CLSU referentes a 2013.

Verificou-se que a MEO implementou adequadamente todas as recomendações apresentadas ao longo deste relatório e considerou os resultados reformulados do SCA de 2013.

O quadro abaixo apresenta os resultados revistos do CLSU para o ano 2013 de acordo com o impacto das alterações acima mencionadas.

EUR	Exercício 2013
RECEITAS PERDIDAS	
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	1.555.007
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	20.029.786
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	3.897.298
Total de receitas perdidas	**25.482.091**
CUSTOS EVITÁVEIS	
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	2.125.679
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	30.562.423
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	6.838.136
Receita ainda não obtida, para pensionistas	7.420.197
Total de custos evitáveis	**46.946.435**
TOTAL CLSU	
Total de CLSU de áreas não rentáveis	570.672
Total de CLSU de clientes não rentáveis	10.532.637
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	2.940.838
Descontos a pensionistas	7.420.197
Total CLSU	**21.464.344**
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de beneficios indiretos	**1.120.854**
TOTAL DE CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de CLSU após benefícios indiretos	**20.343.491**

Tabela 1.2 Resultados revistos do CLSU para 2013 [fonte: MEO - informação enviada em 23.06.2015]

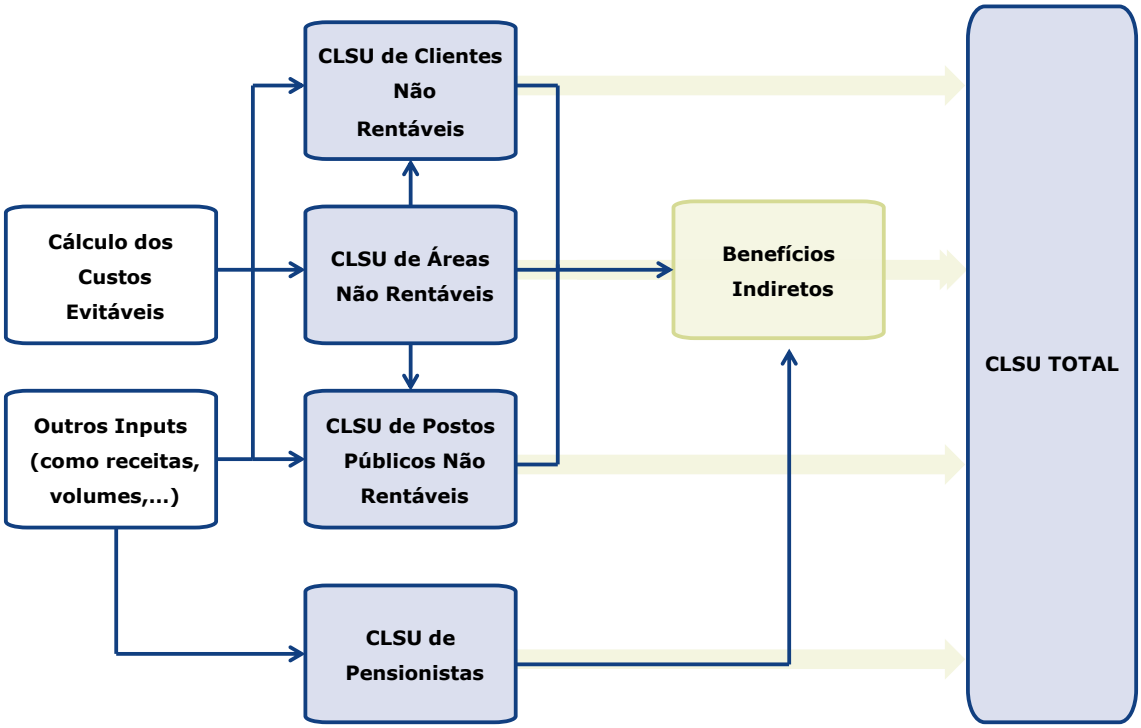
1.6. **Visão Geral do Processo de Cálculo dos CLSU**

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 MEO 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 MEO para a identificação de receitas perdidas para o cálculo do CLSU de 2013 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 MEO 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 MEO excluiu do cálculo do CLSU as categorias **[IIC]** **[FIC]** dado que estas categorias apresentaram margens acumuladas negativas no período 2007-2013.

Na tabela seguinte são apresentadas as margens relativas às diferentes categorias para os períodos 2007-2012 e 2007-2013:

[IIC]

CATEGORIAS DE SERVIÇOS (EUR)	Margem Acumulada 2007-2012	Margem 2013	Margem Acumulada 2007-2013	INCLUSÃO NO CLSU DE 2013

Tabela 2.1 Margem das categorias relevantes para o período 2007-2013 excluindo os serviços não baseados em acesso de cobre [Fonte: Axon Consulting com base em informação submetida pela MEO - informação enviada em 30.10.2014]

[FIC]

Tal como demonstrado na tabela acima, as margens para o período 2007-2013 daquelas categorias que a MEO exclui do cálculo são negativas no acumulado dos anos. Assim, a MEO ao usar as margens acumuladas está a excluir o serviço **[IIC]** **[FIC]** que apresenta margem positiva numa base anual em 2013. Esta exclusão é razoável, encontrado-se alinhada com as determinações da ANACOM. A sua baixa representatividade, 0,7% das margens consideradas de 2013 (-0,5% da margem total de 2013), implica que o impacto no cálculo dos CLSU é negligenciável.

O processo de identificação das receitas relevantes para o ano 2013 é ilustrado abaixo. **[IIC]**

SERVIÇOS SCA 2013 (EUR)	Receitas SCA	Exclusão de receitas não relevantes	Receitas Relevantes para o CLSU
[19]			

Tabela 2.2 Identificação de Receitas relevantes para o CLSU por serviço [Fonte: Axon Consulting baseada em informação fornecida pela MEO enviada em 30.10.2014]

[FIC]

Adicionalmente, é de referir que nos resultados ressubmetidos do CLSU de 2013, com base nos valores reformulados do SCA de 2013, os valores apresentados nas tabelas acima não se alteram significativamente.

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 MEO 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 MEO parece sensata e, na generalidade, alinhada com as determinações da ANACOM.

[19]

Anualização das receitas não recorrentes

Na sua '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', a 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 anualizadas 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 MEO anualizou, assim, as receitas não recorrentes com base no número de anos a que corresponde a vida útil média dos clientes da MEO de 5 anos.

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

Distribuição geográfica das receitas

A MEO 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 MEO considerou 1.852 áreas, uma para cada MDF na estimativa dos CLSU para áreas não rentáveis.

Como resultado, as receitas são identificadas pela MEO ao nível da área MDF. A informação relevante das receitas é extraída principalmente da base de dados da MEO (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 MEO ao nível de cliente de retalho (ex. tráfego grossista), ou que são obtidos num nível global (nacional) (ex. cartões telefónicos virtuais), são distribuídos entre os

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

Na nossa opinião, o critério utilizado pela MEO 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 MEO 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.

Adicionalmente, é de referir que a abordagem seguida nos novos resultados ressubmetidos em junho de 2015 continua a ser 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 MEO 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 MEO para a determinação de custos evitáveis relevantes para o cálculo dos CLSU.

A metodologia seguida pela MEO para identificação dos custos evitáveis relevantes de 2013 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"[20]) redução de efetivos, uma vez que não estão relacionados com o fornecimento de USO.

O processo de identificação de custos relevantes implementado pela MEO é ilustrado abaixo para o ano 2013. **[IIC]**

SERVIÇOS SCA 2013 (EUR)	CUSTOS SCA	Exclusão de custos não relevantes	Exclusão de custos especiais	Custos Relevantes para o CLSU
21				
22				

Tabela 3.1 Custos relevantes para o CLSU por serviço [Fonte: Axon Consulting baseada em informação fornecida pela MEO enviada em 30.10.2014]

[FIC]

Adicionalmente, é de referir que nos resultados ressubmetidos do CLSU de 2013, com base nos valores reformulados do SCA de 2013, os valores apresentados na tabela acima não se alteram significativamente.

Cálculo de Custos Evitáveis

[20] Custos inerentes a programas de redução de efetivos

[21]

[22]

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

Neste sentido, a MEO 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 MEO 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 MEO propõe a aplicação dos rácios *LRIC*[23] vs *FAC*[24] 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 MEO 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[25]):
  - 'HISTORICAL COST SEPARATED ACCOUNTS 2008 For the Fifteen Months Ended 30 June 2008'[26]

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

- ‘HISTORICAL COST SEPARATED ACCOUNTS 2009 For the Fifteen Months Ended 30 June 2009’[26]
- ‘HISTORICAL COST SEPARATED ACCOUNTS 2010 For the Fifteen Months Ended 30 June 2010[26]
- ‘Current Cost and Long Run Incremental Cost Statements 2008 For the Fifteen Months Ended 30 June 2008’[26]
- ‘Current Cost and Long Run Incremental Cost Statements 2009 For the Fifteen Months Ended 30 June 2009’[26]
- ‘Current Cost Statements For the Fifteen Months Ended 30 June2010[26]
- ‘BT Current Cost Financial Statements 2008’ (page 25)[27]
- ‘BT Current Cost Financial Statements 2009’ (page 36)[28]
- ‘BT Current Cost Financial Statements 2010’ (page 38)[29]
- ‘BT Current Cost Financial Statements 2011’ (page 37)[30]
- ‘BT Current Cost Financial Statements 2012’ (page 36)[31]

- Análise estatística do setor (FCC[32]):
  - ‘FCC Report 43-01, the ARMIS Annual Summary Report'[33]
- Determinações[34] da ANACOM
- Pressupostos internos da MEO

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

---

[27] Fonte: BT; http://www.btplc.com/Thegroup/RegulatoryandPublicaffairs/Financialstatements/2008/Currentcostfinancialstatements2008.pdf
[28] Fonte: BT; http://www.btplc.com/Thegroup/RegulatoryandPublicaffairs/Financialstatements/2009/CurrentCostFinancialStatements.pdf
[29] Fonte: BT; http://www.btplc.com/Thegroup/RegulatoryandPublicaffairs/Financialstatements/2010/CurrentCostFinancialStatements2010.pdf
[30] Fonte: BT; http://www.btplc.com/thegroup/regulatoryandpublicaffairs/financialstatements/2011/currentcostfinancialstatements2011.pdf
[31] Fonte: BT; http://www.btplc.com/thegroup/regulatoryandpublicaffairs/financialstatements/2012/rfs_2012.pdf
[32] Federal Communications Commission
[33] Fonte: FCC; http://fjallfoss.fcc.gov/eafs7/paper/43-01/PaperReport01.cfm
[34] Relativamente a redução de efetivos e a sua imputabilidade aos serviços de telecomunicações

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:

Categoria de Custo Acesso	Subcategoria de Custo Acesso		Áreas Não Rentáveis	Clientes não Rentáveis
Rede	Aluguer de linha		98%	57%
	Transmissão	Linhas Alugadas[35]	93%	92%
		Custos restantes	98%	57%
	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: MEO]

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%-57%	54%-57%
	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: MEO]

Em termos gerais, os rácios de evitabilidade[36] do Modelo de Área (Area Model) são na sua generalidade idênticos aos do Modelo de Cliente não rentável em áreas

[35] As percentagens são calculadas com base no tráfego anual e variam ao longo dos anos.
[36] Valores consistentes adotados para todos os anos analisados (2007-2013)

rentáveis (Customer Model). A exceção a esta situação verifica-se nos custos de acesso de rede, nomeadamente no aluguer de linha e nas transmissões porque, conceptualmente, a parcela de custos que poderia ser evitada através da remoção de toda a área MDF não é necessariamente equivalente à de desligar clientes individuais.

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

- 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 MEO 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 MEO 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 MEO 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 MEO 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 2013, ao nível de serviços. **[IIC]**

SERVIÇOS SCA 2013 (EUR)	Custos Relevantes para o CLSU	Custos Evitáveis do Modelo de Área	Custos Evitáveis do Modelo de Cliente não rentável em áreas rentáveis
[37]			
[37]			
[37]			

[37] [IIC]

[FIC]

SERVIÇOS SCA 2013 (EUR)	Custos Relevantes para o CLSU	Custos Evitáveis do Modelo de Área	Custos Evitáveis do Modelo de Cliente não rentável em áreas rentáveis
[38]			

Tabela 3.4: Custos Evitáveis dos Modelos de Área e Cliente não rentável em áreas rentáveis por serviço em 2013 [Fonte: Axon Consulting baseada em informação fornecida pela MEO em 30.10.2014]

***: Inclui tanto o tráfego de retalho como o grossista**
****: Inclui tanto o tráfego grossista como o de retalho**
[FIC]

[38] [IIC]

[FIC]

Adicionalmente, é de referir que nos resultados ressubmetidos do CLSU de 2013, com base nos valores reformulados do SCA de 2013, os valores apresentados na tabela acima não se alteram significativamente.

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. (MEO) relativos aos exercícios de 2007 a 2009', a 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 anualizados 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 MEO anualizou, assim, os custos não recorrentes com base no número de anos a que corresponde a vida útil média dos clientes da MEO 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 custos de tráfego para áreas MDF, a ANACOM refere que:

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

A MEO 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 MEO refere[39] ainda que:

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

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

A MEO 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

[39] Extraído da 'Aplicação para o Financiamento do serviço Universal' que foi disponibilizada no âmbito da auditoria aos CLSU de 2007-2009 e que a MEO refere que se mantêm aplicáveis para o ano 2013.

- 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 MEO 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 2013, 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 MEO é consistente com a aprovada pela ANACOM na (i) decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e (ii) decisão de 12 de junho de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011.

Adicionalmente, deve ser referido que a abordagem seguida nos novos resultados ressubmetidos em junho de 2015 continua a ser consistente com a metodologia aprovada pela ANACOM na (i) decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e na (ii) decisão de 12 de junho

de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011.

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 2013.

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 2007-2012

O principal objetivo das tarefas de verificação dos cálculos é verificar o modelo implementado pela MEO 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 MEO 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 (i) decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e (ii) decisão de 12 de junho de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, 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 2013.

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 se 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 MEO 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 (i) decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e (ii) decisão de 12 de junho de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, 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 2013.

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 (2007-2013)

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 MEO. Estas atividades pretendem, também, verificar a exatidão 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 MEO.

Assim, verificámos que a reconciliação dos inputs efetuados pela MEO é consistente com a aprovada pela ANACOM na (i) decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e (ii) decisão de 12 de junho de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, 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 MEO 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 1.852 áreas), tanto não rentáveis como rentáveis, são apresentadas no quadro seguinte para o ano 2013. 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 2012 foram incluídos no quadro.

[IIC]

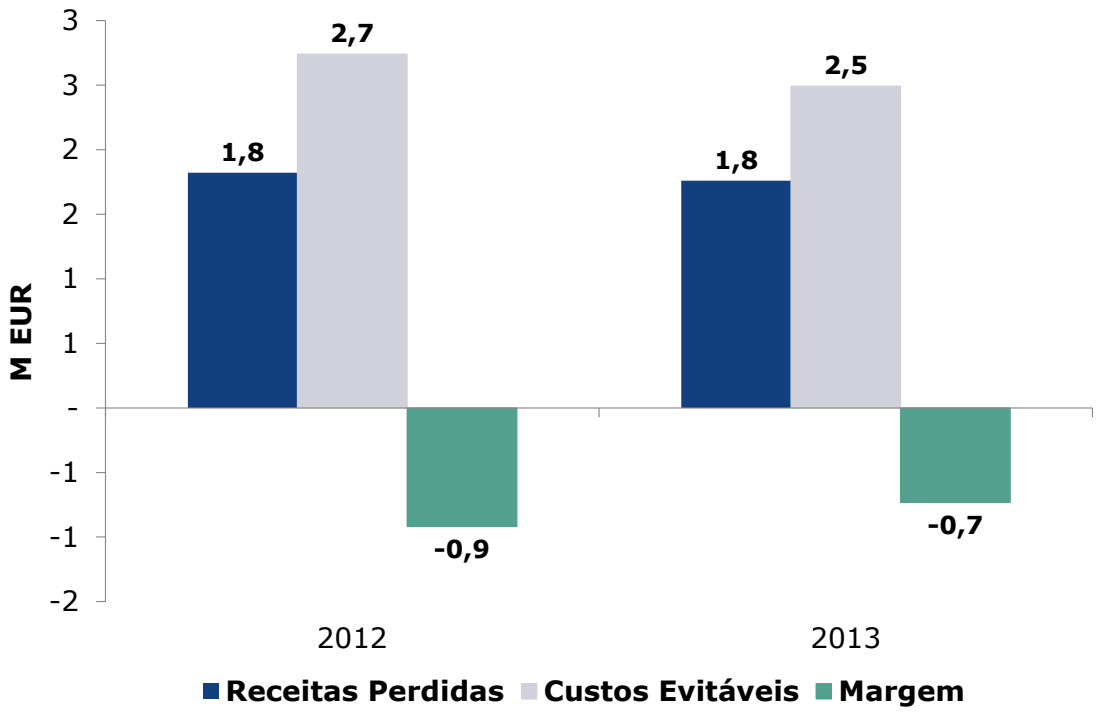
Apresentação 4.1: Receitas perdidas, custos evitáveis e margem de todas as áreas MDF para os anos 2012 e 2013 [Fonte: Elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2014]

[FIC]

A análise dos resultados a nível individual de área MDF mostra que 31 áreas MDF são consideradas não rentáveis em 2013, num total de 1.852 áreas MDF[40] (1,67% do total).

As receitas perdidas, custos evitáveis e margens correspondentes apenas às áreas MDF não rentáveis são mostradas no quadro seguinte para o ano 2013. 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 2012 foram incluídos no quadro.

[40] Inclui o efeito de aplicação do Critério 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 2012 e 2013 [Fonte: Elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2014]

Os indicadores adicionais e resultados em 2013, conforme números submetidos pela MEO, 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 2012 foram incluídos no quadro.

[IIC]

M EUR	2012	2013

Tabela 4.1: Resultados e indicadores para os anos 2012 e 2013 [Fonte: Elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2014]

[FIC]

Verificou-se um decréscimo significativo nas receitas perdidas e custos evitáveis provenientes dos serviços relevantes para todas as áreas para o período 2012-2013 sendo mais significativo no caso das receitas. As razões destas variações foram as seguintes:

- O decréscimo no número de clientes (acessos) para serviços relevantes que variaram de **[IIC]** **[FIC]** milhões em 2012 para **[IIC]** **[FIC]** milhões em 2013 (uma variação de **[IIC]** **[FIC]**)

- A erosão do RMPC e o incremento do CMPC a nível nacional, que decresceu de **[IIC]** **[FIC]** euros em 2012 para **[IIC]** **[FIC]** em 2013 (uma variação de **[IIC]** **[FIC]**) e de **[IIC]** **[FIC]** euros em 2012 para **[IIC]** **[FIC]** em 2013 (uma variação de **[IIC]** **[FIC]**), respetivamente

Em termos gerais, a tendência registada relativamente ao CLSU em áreas não rentáveis, que variou de 0,92 milhões de euros em 2012 para 0,73 milhões de euros em 2013 ficou a dever-se:

- À diminuição no número de áreas objeto de compensação de 32 em 2012 para 31 em 2013
- À diminuição no número de acessos não rentáveis no contexto das áreas acima referidas

Seguidamente, apresentamos o histograma de distribuição da rentabilidade por área MDF em 2013. **[IIC]**

Apresentação 4.3: Distribuição da rentabilidade por área MDF para o ano de 2013[41] [Fonte: Elaboração de Axon Consulting]

[41] -100% bar representa a rentabilidade por MDF de -100% ou inferior

[FIC]

4.2. Revisão Metodológica

A metodologia seguida pela MEO para cálculo do CLSU para áreas não rentáveis de 2013 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 MEO seguiu, em primeiro lugar, a seguinte abordagem:

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

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

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

Critérios de Plausibilidade

a) Critério associado à rentabilidade plurianual

Uma área MDF é considerada como 'não rentável' pela MEO, 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, 2012 e 2013.

No cálculo do CLSU de 2012, 32 áreas MDF foram consideradas como não rentáveis. Destas áreas, dado que eram não rentáveis em 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 e 2012 são apresentadas no quadro abaixo, estando especificado se foram ou não incluídas pela MEO, nos cálculos do CLSU de 2013: **[IIC]**

Nome	Rentabilidade (Milhares de EUR)							Incluidas no CLSU de 2013
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
[42]								

Tabela 4.2: Áreas incluidas no cálculo do CLSU 2012 e 2013 [Fonte: Elaboração de Axon Consulting baseado em informação facultada pela MEO em 30.10.2014]

[FIC]

Com a aplicação desta abordagem plurianual, são excluídas do cálculo dos CLSU algumas áreas que numa perspetiva anual são não rentáveis em 2013, 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.

Tal como pode ser observado na tabela acima a área **[IIC]** **[FIC]** foi considerada como não rentável, apesar de ter sido rentável no ano de 2010. De forma a seguir a metodologia determinada pela ANACOM, esta área não deve ser incluída nos cálculos do modelo de área.

b) Critério de Concorrência Efetiva

A 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*"[43].

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 2013 considera como referência o número mais elevado de operadores co-instalados do período 2007-2013.

Nenhuma área foi excluída devido a este critério para o cálculo do CLSU de 2013.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela MEO 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, exceto no que respeita à área **[IIC]** **[FIC]** que, com base na metodologia determinada pela ANACOM, deverá ser excluida dos cálculos do CLSU de Áreas Não Rentáveis.

---

[42] [IIC]

[FIC]

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

EXCLUSÃO DA ÁREA [IIC] [FIC]

Verificámos que a área **[IIC] [FIC]**, considerando os resultados reformulados do SCA de 2010, passou a rentável. Assim, de forma a estar em concordância com a metodologia da ANACOM que determina, no seu 'critério associado à rentabilidade plurianual', que uma área deve ser considerada não rentável *"quando permanece não rentável para exercícios futuros numa base consecutiva com início em 2007"*, somos de opinião que a área **[IIC] [FIC]** não deve ser considerada como não rentável.

Considerando esta área como rentável existem impactos em todos os modelos CLSU, excetuando no de 'reformados e pensionistas'. O impacto estimado em cada um dos modelos é o seguinte:

EUR	Resultados MEO (incl. [IIC] [FIC])	Revisão Axon (excl. [IIC] [FIC])	Diferença
CLSU de áreas não rentáveis	731.047	593.067	-137.981
CLSU de clientes não rentáveis	10.541.987	10.606.075	64.088
CLSU de postos públicos não rentáveis	2.936.935	2.941.782	4.847
Descontos a pensionistas	7.420.197	7.420.197	0
CLSU Total	**21.630.167**	**21.561.121**	**-69.046**
Benefícios indiretos	1.292.895	1.291.555	-1.340
CLSU Total após Benefícios indiretos	**20.337.271**	**20.269.566**	**-67.706**

Tabela 4.3: Impactos em nos modelos do CLSU, com consideração do área [IIC] [FIC] como rentável [Fonte: Elaboração de Axon Consulting]

EXCLUSÃO DA ÁREA [IIC] [FIC]

Recomendação para o exercício 2013

De forma a cumprir com as determinações da ANACOM consideramos que a área **[IIC] [FIC]** não deveria ser considerada não rentável devido ao critério de rentabilidade plurianual.

A MEO deve corrigir esta situação e recalcular todos os modelos de forma a disponibilizar um novo CLSU considerando **[IIC] [FIC]** como uma área rentável.

É de referir que nos cálculos ressubmetidos dos CLSU referentes a 2013 a MEO corrigiu esta situação pelo que deixou de ser uma situação relevante e uma incorreção.

Considerando a modificação efetuada nos resultados ressubmetidos podemos concluir que a abordagem seguida continua a ser consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito

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

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 2013.

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 2007-2012

O principal objetivo da Verificação dos Cálculos consiste em verificar o modelo implementado pela MEO 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 MEO 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 (i) decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e (ii) decisão de 12 de junho de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, 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 2013.

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

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela MEO 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 (i) decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e (ii) decisão de 12 de junho de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, não existindo situações a reportar .

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 2013.

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 – 2013)

O trabalho efetuado nos pontos acima referidos teve como objetivo assegurar a consistência dos processos de extração de dados no ano 2013 e ainda a reconciliação dos dados com as fontes de onde os mesmos tiveram origem. Tendo por base os ficheiros disponibilizados pela MEO 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 MEO. Estas atividades também visam verificar a exatidão dos inputs utilizados.

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

Conclusões da validação e situações relevantes

LINHAS ALUGADAS POR ÁREA MDF

Verificou-se que existem diferenças nos dados das localizações "01NS06" e "02MA03" entre as folhas de cálculo 'O_Leased_lines_Volume' e sheet '2013' do ficheiro em '2013_leased-lines-model_v2.0.xlsx' pelo que foram pedidas explicações à MEO através da 1ª carta de pedidos de esclarecimentos. A MEO respondeu a 12 de novembro de 2014, referindo que os códigos "01SN06" e "02MA03" não representam LE válidos pelo que estes códigos deveriam ter sido relocalizados para um LE válido, no caso, para os LE de códigos "01SN01" e "02MA01", respetivamente. Uma vez que, no 'Leased Lines model' (modelo de linha alugada) não houve qualquer relocalização dos códigos incorretos, verifica-se assim uma diferença no total nas linhas alugadas que é negligenciável (2 linhas no total de 21.109 o que representa cerca de 0,009%).

Verificámos que, na ressubmissão dos novos resultados em junho de 2015, esta situação foi devidamente corrigida.

LINHAS ALUGADAS POR ÁREA MDF

Conclusão para o exercício 2013

Recomenda-se que os códigos de localização "01SN06" e "02MA03" sejam relocalizados para um LE válido.

Esta situação não tem impacto nos resultados do CLSU do ano de 2013.

É de referir que nos cálculos ressubmetidos dos CLSU referentes a 2013 a MEO corrigiu esta situação, apesar da mesma não ter impacto no modelo.

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 MEO afirma[44] que:

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

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

As seguintes tabelas mostram o número original de linhas por tipo de ambas as fontes para o ano de 2013. **[IIC]**

[44] 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 MEO refere que se mantêm aplicáveis para os anos 2012 e 2013.

Número revisto de linhas por tipo para 2013	Relatórios revistos de Receitas de Clientes por LE	FAC	DIF	% da variação de linhas do FAC

Tabela 4.4: Número de linhas por tipo provenientes de informação FAC e dos Relatórios de Receitas de Clientes para o ano de 2013 [fonte: elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2014]

[FIC]

Situações clarificadas pela MEO

Foi pedido à MEO que explicasse as diferenças observadas no número de linhas de acesso (PSTN/ISDN) do ano 2013, relativamente à atividade "NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO" de acordo com a 2ª carta de pedidos de esclarecimentos. A MEO respondeu no dia 20 de novembro de 2014 e forneceu justificações para algumas diferenças. Apesar desta explicação continuou a verificar-se uma diferença significativa ao nível das linhas PSTN pelo que a MEO voltou a ser questionada sobre esta situação. Através da resposta recebida no dia 26 de março de 2015 a MEO reconheceu que havia cometido uma incorreção no número de linhas utilizadas no modelo tendo enviado nesta data o número corrigido. Assim, o quadro abaixo apresenta as explicações de 20 de novembro na coluna "FAC Ajustado" e o número de linhas PSTN corrigidas na coluna "Relatórios Revistos de Receitas de Clientes por LE" através de quadros reformulados e com comentários conforme apresentado abaixo:

[IIC]

Número revisto de linhas por tipo para 2013	Relatórios revistos de Receitas de Clientes por LE (Grant Thornton)	FAC Ajustado	Diferença ajustada	Comentários MEO

Tabela 4.5: Número de linhas por tipo provenientes de informação FAC e dos Relatórios de Receitas de Clientes para o ano de 2013 após justificação da MEO enviada a 20 de novembro de 2014 e 26 de março de 2015 [fonte: elaboração e informação fornecida pela MEO]

[FIC]

Explicação dos comentários incluídos na tabela acima:

a) Foi considerado na tabela 4.4 o número de linhas correto PSTN tal como explicação enviada em 26 de março de 2015 pela MEO
b) Foi considerado na Tabela 4.4 a contabilização de custos com instalações num total de 5 anos (modelo diferido). O valor correto para o ano de 2013 é de **[IIC]** **[FIC]** euros.
c) Foi considerado na Tabela 4.4 a contabilização de custos com instalações num total de 5 anos (modelo diferido). O valor correto para o ano de 2013 é de **[IIC]** **[FIC]** euros.
d) Foi considerado na Tabela 4.4 a contabilização de custos com instalações num total de 5 anos (modelo diferido). O valor correto para o ano de 2013 é de **[IIC]** **[FIC]** euros.
e) O número de linhas no relatório de receitas de clientes foi calculado com base na média dos valores de final de ano de 2013 e 2012. No sistema de contabilidade de custos, o número de linhas foi calculado com base na média dos dados mensais.
f) 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). Estas são as linhas que efetivamente utilizam a infraestrutura do SU.

Segundo a MEO e de acordo com as tabelas acima apresentadas, o número de linhas incluído no modelo CLSU 2013 é inferior ao divulgado no sistema de contabilidade de custos (SCA). Esta situação significa que a MEO tem uma abordagem conservadora relativamente aos resultados do CLSU. A MEO nos comentários fornecidos 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 MEO, sendo estes últimos utilizados no cálculo das áreas não rentáveis, uma vez que são estes os volumes que estão na base do cálculo respetivo.

A MEO já tinha afirmado adicionalmente, no CLSU de 2012, 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 2013 com ajustamentos é de **[IIC] [FIC]** linhas, o que representa em termos percentuais cerca de 4,8%.

É importante realçar que as diferenças de conciliação observadas para o ano de 2013 já tinham ocorrido também nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU de 2012, 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 2013

A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU de 2012, 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 2013.

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 MEO[45].

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, 2010-2011 e 2012, em termos gerais, inferior ao refletido no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.

Relativamente à outra situação detetada, considerando o número de linhas PSTN correto existem impactos em todos os modelos CLSU, excetuando no de 'reformados e pensionistas'. O impacto estimado em cada um dos modelos é o seguinte:

EUR	**Resultados MEO** (considerando o número inicial de linhas PSTN)	**Revisão MEO** (considerando o número correto de linhas PSTN)	**Diferença**
CLSU de áreas não rentáveis	731.047	715.307	-15.740
CLSU de clientes não rentáveis	10.541.987	10.453.621	-88.366
CLSU de postos públicos não rentáveis	2.936.935	2.936.204	-731
Descontos a pensionistas	7.420.197	7.420.197	0
CLSU Total	**21.630.167**	**21.525.329**	**-104.838**
Benefícios indiretos	1.292.895	1.290.736	-2.159
CLSU Total após Benefícios indiretos	**20.337.271**	**20.234.593**	**-102.678**

Tabela 4.6: Impactos em nos modelos do CLSU, com consideração do número de linhas PSTN incorretas e com o número correto [Fonte: Elaboração de Axon Consulting]

Verificámos que, na ressubmissão dos novos resultados em junho de 2015, esta situação foi devidamente corrigida.

[45] 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.

NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO USADAS (MODELO DE ÁREA)

Recomendação para o exercício 2013

A MEO utilizou o número incorreto de linhas PSTN no modelo pelo que deve corrigir esta situação e recalcular todos os modelos de forma a disponibilizar um novo CLSU utilizando o número de linhas PSTN correto.

É de referir que nos cálculos ressubmetidos dos CLSU referentes a 2013 a MEO corrigiu esta situação, pelo que deixou de ser uma incorreção.

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 2013. **[IIC]**

2013 (minutos)	Volumes usados no CLSU para Custos de Áreas Não Rentáveis	Volumes provenientes do SCA	Variação	% Variação

Tabela 4.7: Volumes por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano de 2013 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2014]

[FIC]

Dado que os volumes indicados acima são utilizados para a obtenção de custos evitáveis de tráfego (PxQ[46]) atribuíveis aos CLSU de Áreas Não Rentáveis, no nosso ponto de vista, a MEO está a subvalorizar o custo líquido.

Situações clarificadas pela MEO:

Foi pedido à MEO que justificasse as diferenças apuradas na reconciliação dos volumes de tráfego realizada para o exercício de 2013, de acordo com a 2ª carta de pedidos de esclarecimento enviada à MEO, tendo esta respondido a 20 de novembro 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 acessos 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 MEO desagregou os volumes de tráfego constantes no sistema de contabilidade[47] 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 MEO). **[IIC]**

2013 (minutos)			Volumes utilizados no CLSU	PSTN (SCA)	Variação	% Variação

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

[47] 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

2013 (minutos)	Volumes utilizados no CLSU	PSTN (SCA)	Variação	% Variação

Tabela 4.8: Volumes por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano de 2013 após justificação da MEO enviada em 20 de novembro de 2014 e em 9 de abril de 2015 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela MEO]

[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 MEO 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, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, mostrando que os volumes considerados no CLSU eram menores do que os mostrados no SCA.

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

> *"A MEO 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 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"*

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

Conclusão para o exercício 2013

A MEO, tal como nos cálculos dos CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, 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 2013.

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 MEO.

Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, em termos gerais menores que os refletidos no SCA, a MEO 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 2013. **[IIC]**

RECEITAS DE TRÁFEGO 2013 (EUR)			Receitas de tráfego usadas no CLSU de Áreas Não Rentáveis	Receitas de tráfego usadas no SCA (Líquidos)	Diferença	% variação

RECEITAS DE TRÁFEGO 2013 (EUR)	Receitas de tráfego usadas no CLSU de Áreas Não Rentáveis	Receitas de tráfego usadas no SCA (Líquidos)	Diferença	% variação

Tabela 4.9: Receitas por serviços de tráfego provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano 2013 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2014]

RECEITAS DE ACESSO 2013 (EUR)	Receitas de acesso usados no CLSU de Áreas Não Rentáveis	Receitas de acesso usadas no SCA (Liquidos)	Diferença	% variação

Tabela 4.10: Receitas por serviços de acesso provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano 2013 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2014]

[FIC]

Situações clarificadas pela MEO:

Foi pedido à MEO que justificasse as diferenças apuradas na reconciliação de receitas de acesso e de tráfego realizada para o exercício 2013, de acordo com a 2ª carta de pedidos de esclarecimento enviada à MEO, tendo esta respondido a 20 de novembro 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[48] 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 MEO explicou que, do mesmo modo que os volumes de tráfego, a comparação das receitas de tráfego do CLSU com as receitas evidenciadas no sistema de contabilidade de custos não pode ser feita diretamente, uma vez que as receitas do SCA incluem não apenas as receitas do tráfego feito pelos clientes ao nível analógico e RDIS, mas também as receitas do 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 MEO 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 MEO).

[IIC]

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

2013 (EUR)	Receitas Provenientes do CLSU	PSTN (SCA)	Diferença	% variação

Tabela 4.11: Receitas por serviços de tráfego provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano 2013 após justificação da MEO enviada em 20 de novembro de 2014 e em 9 de abril de 2015 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela MEO]

2013 (EUR)	Receitas Provenientes do CLSU	Receitas de acesso usadas no SCA	Diferença	% variação

Tabela 4.12: Receitas por serviços de acesso provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o ano 2013 após justificação da MEO enviada em 20 de novembro de 2014 e

em 9 de abril de 2015 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela MEO]

[FIC]

Após comparar e analisar os valores das receitas finais, 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 2013 já tinham ocorrido relativamente aos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, mostrando que as receitas incluídas no CLSU eram maiores do que as constantes no SCA.

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

> *"A MEO 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 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."*

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

Conclusão para o exercício 2013

A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011 e CLSU 2012, não foi capaz de reconciliar as receitas consideradas para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2013.

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 MEO.

Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de cálculos do CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011 e 2012, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO 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 MEO 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 1.821 áreas) para o ano 2013, 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 2012 foram incluídos no quadro.

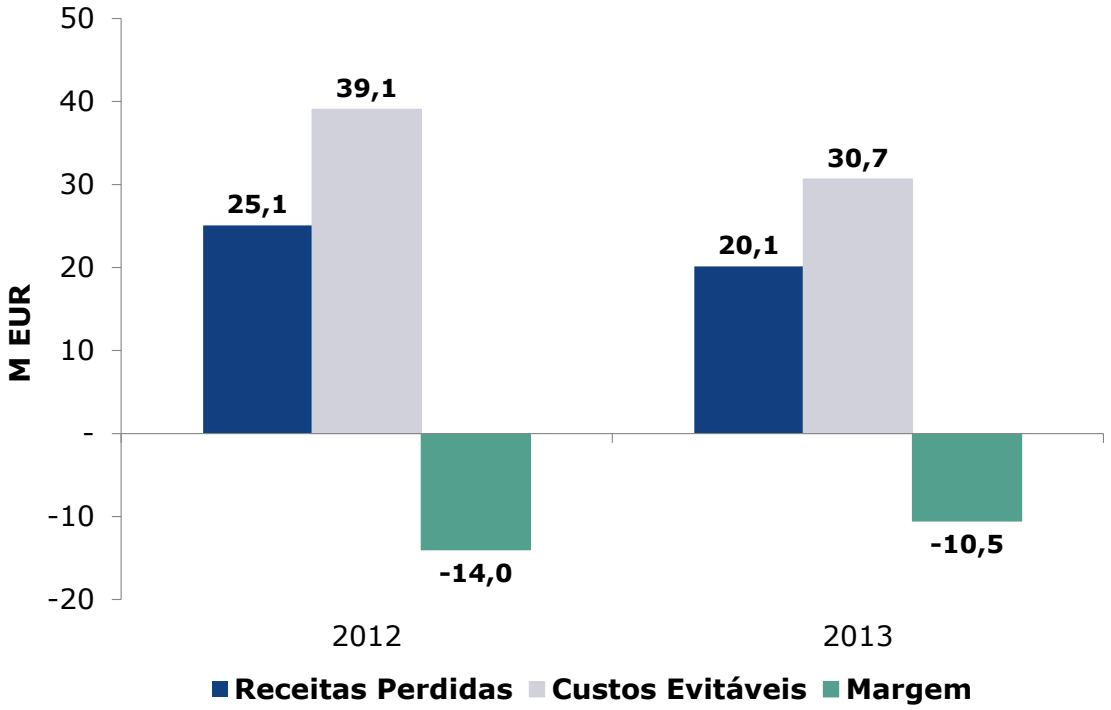
[IIC]

Apresentação 5.1: Receitas perdidas de áreas rentáveis, custos evitáveis e margens relativas aos anos 2012 e 2013 [Fonte: Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2014]

[FIC]

Em suma, a análise dos resultados a nível dos clientes de áreas rentáveis mostrou que existem 1,24 milhões de clientes, dos quais 0,11 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 2012 e 2013.



Apresentação 5.2: Receitas perdidas, custos evitáveis e margens relativas aos anos 2012 e 2013 de Clientes Não Rentáveis em Áreas Rentáveis [Fonte: Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2014]

São apresentados no quadro seguinte os indicadores e resultados adicionais, correspondendo apenas a áreas rentáveis, de acordo com os dados fornecidos pela MEO. 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 2012 foram incluídos no quadro. **[IIC]**

Milhões de EUR	2012	2013
[49]		
[50]		
[51]		

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 MEO em 30.10.2014]

[FIC]

[49] Referente a "Receitas Brutas" (Receitas nominais e descontos) de acordo com as considerações e abordagem efetuada pela MEO no contexto do CLSU para Clientes Não Rentáveis. Ver 'Distribuição de Receitas Líquidas' na secção 5.2

[50] Referente a todos os custos (Custos de Acesso e de Tráfego) de acordo com as considerações e abordagem efetuada pela MEO no contexto do CLSU para Clientes Não Rentáveis. Ver 'Distribuição dos Custos de Acesso' e 'Distribuição de Receitas Líquidas' na secção 5.2

[51] Total dos custos evitáveis dividido pelo número (#) de clientes

Verificou-se um decréscimo significativo nas receitas perdidas e custos evitáveis provenientes dos serviços relevantes para todas as áreas rentáveis para o período 2012-2013. As razões destas variações são as seguintes:

- O decréscimo no número de clientes (acessos) para serviços relevantes, que varia de **[IIC]** **[FIC]** milhões em 2012 para **[IIC]** **[FIC]** milhões em 2013 (uma variação de **[IIC]** **[FIC]**)

Em termos gerais, a variação ocorrida no CLSU de clientes não rentáveis, que varia de 14,01 milhões euros para 10,54 milhões de euros durante o período 2012-2013 deve-se:

- À diminuição do número de Clientes não Rentáveis em Áreas Rentáveis que varia de 0,17 milhões em 2012 para 0,11 milhões em 2013.
- 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[52] e dos custos de acesso unitários baseados no número de linhas para 2013. Uma vez mais os resultados de 2012 são apresentados para fins ilustrativos.

[IIC]

[52] 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 2013 [Fonte: Axon Consulting]

Apresentação 5.4: CLSU de Clientes não rentáveis – Receita líquida unitária por cliente do ano de 2012 [Fonte: Axon Consulting]

Apresentação 5.5: CLSU de Clientes não rentáveis – Custo unitário de acesso por linha para o ano 2013 [Fonte: Axon Consulting]

Apresentação 5.6: CLSU de Clientes não rentáveis – Custo unitário de acesso por linha para o ano 2012 [Fonte: Axon Consulting]

[FIC]

5.2. **Revisão Metodológica**

A MEO afirma que uma identificação individual de clientes não rentáveis não seria viável, devido a limitações internas nos seus sistemas de informação. A MEO 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 MEO para cálculo do CLSU para clientes não rentáveis de 2013 e baseada nos seguintes passos lógicos é baseada em avaliações probabilísticas, que envolvem a elaboração de uma curva de distribuição para receitas líquidas[53]:

> *"A MEO 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."*[54]

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 MEO estabelece, a partir da informação geográfica e volumétrica detalhada de cada área de central, os pesos relativos das áreas de central nos custos de acesso, pesos estes que são depois aplicados à informação de custeio existente (de âmbito nacional), previamente agregada em categorias de custo especificamente criadas para este efeito, às quais se associam rácios de evitabilidade, assim se obtendo os custos evitáveis do acesso diferenciados por área de central.*
>
> *Em cada área de central estes custos são depois modelados em função da distribuição do comprimento dos lacetes de cada área de central, permitindo obter a distribuição dos acessos por classes de custo."*

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

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

---

[53] Receitas nominais deduzidas de descontos e custos de tráfego e das instalações

[54] 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 MEO refere que se mantêm aplicáveis para o ano 2013.

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

- Distribuição do custo de acesso
- Identificação de custos de acesso "anormalmente" elevados
- Distribuição das receitas líquidas
- Ajustamento referente à duplicação de contagem de chamadas efetuadas e recebidas on-net de clientes não rentáveis em áreas rentáveis

Distribuição do custo de acesso

Na verificação desta situação, foram utilizados os valores recolhidos do sistema (Network department) da MEO e que haviam sido utilizados no trabalho de auditoria afeto ao CLSU 2007-2009 e de 2010-2012, dado que se referem ao ano de 2013.

Adicionalmente, a ANACOM também determinou na deliberação de 20.06.2013 o seguinte:

> *"Reconhece-se, no entanto, que neste momento a MEO possa não ter informação histórica que lhe permita redesenhar a curva de distribuição dos custos evitáveis considerando apenas o comprimento das linhas retalhistas, atendendo a que empresa refere que a informação que dispõe é do tipo "snapshot", não sendo possível extrair atualmente informação relativa aos anos 2010, 2011 e 2012.*
>
> *De referir que, tanto este operador, como a própria SVP referem que não há razões para pensar que a distribuição dos custos evitáveis considerando o comprimento dos lacetes de todo o tipo de linhas seja significativamente diferente da distribuição dos custos evitáveis considerando unicamente o comprimento dos lacetes das linhas retalhistas, em cada MDF. No entanto, reconhece-se que tal poderá não ser o caso no futuro.*
>
> *Face ao exposto, entende-se que a recomendação da SVP para exercícios futuros deve ser implementada para o cálculo dos CLSU, a partir de 2013, inclusive."*

Depois de analisada aquela informação relacionada com a criação da distribuição do comprimento das linhas verificámos que as linhas de wholesale já não constam da amostra extraída do sistema, pelo que apenas são usadas as linhas de retalho tal como consta na determinação da ANACOM.

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"[55] onde a MEO tem em consideração apenas as linhas de retalho.

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:

> *"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."*

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

Numa publicação[56] 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 MEO 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 das receitas de instalação provenientes de novos acessos instalados no ano em causa.*

[56] 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

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 MEO 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[57] iniciais das receitas consideradas pela MEO para este efeito são:

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

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

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.

Ajustamento referente à duplicação de contagem de chamadas efetuadas e recebidas on-net de clientes não rentáveis em áreas rentáveis

A metodologia para cálculo do custo líquido de clientes não rentáveis em áreas rentáveis inclui um ajustamento da receita líquida a fim de eliminar a duplicação da contagem de chamadas efetuadas e recebidas on-net. O cálculo deste ajustamento para o CLSU do ano 2013 baseia-se na percentagem que os clientes não rentáveis representam no total de receitas brutas de chamadas on-net efetuadas nestas áreas rentáveis.

Tal como observado aquando da realização da auditoria aos CLSU 2010-2011 e no período 2007-2009, esta percentagem foi calculada tendo como base as receitas líquidas, isto é, calculando a percentagem de receitas líquidas associadas a clientes não rentáveis no total de receitas líquidas das áreas rentáveis. A MEO introduziu uma modificação na ressubmissão do CLSU 2010-2011 passando a utilizar, como base, as receitas brutas. 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.

A ANACOM afirma, na sua Decisão 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 2010-2011"*, que a abordagem seguida pela MEO é razoável e adequada para enquadrar o novo contexto observado.

> *"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"*

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela MEO 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 e 20.11.2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011 respetivamente, não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes à Revisão do CLSU para Clientes não Rentáveis.

Adicionalmente, é de referir que a abordagem seguida nos novos resultados ressubmetidos continua a ser 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 e 20.11.2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011 respetivamente, não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes à 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 2013.

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 2007-2012

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

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela MEO 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 (i) decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e (ii) decisão de 12 de junho de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, não existindo situações a reportar .

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 2013.

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.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela MEO 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 (i) decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e (ii) decisão de 12 de junho de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, não existindo situações a reportar.

5.5. **Reconciliação de Inputs**

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca da conciliação da informação utilizada pelo CLSU para Clientes não Rentáveis para o ano 2013.

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 (2007-2013)

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 MEO. Estas atividades pretendem, também, verificar a exatidão dos inputs utilizados.

Conclusões da validação e situações relevantes

DISTRIBUIÇÃO DOS CUSTOS DE ACESSO

Verificou-se que a versão do ficheiro 'output_nr-distribution out FAC.txt' disponibilizado pela MEO, não foi a versão atualizada e utilizada no modelo de CLSU 2013. Apesar de ter sido fornecida a versão desatualizada do ficheiro, verificámos e concluímos que no modelo foi utilizada a versão correta, dado que, em 21 de novembro de 2014, nos foi fornecida, por parte da MEO, a versão atualizada e correta daquele ficheiro. Conclui-se assim, que esta situação não tem impacto no cálculo do CLSU.

É de referir que nos novos cálculos ressubmetidos dos CLSU referentes a 2013, em junho de 2015, a MEO corrigiu esta situação pelo que deixou de ser uma situação relevante e uma incorreção.

DISTRIBUIÇÃO DOS CUSTOS DE ACESSO

Conclusão para o exercício 2013

Recomenda-se que seja incluída no modelo fornecido à ANACOM, a versão correta e utilizada do ficheiro 'output_nr-distribution out FAC.txt' que alimenta o modelo.

Esta situação não tem impacto nos resultados do CLSU do ano de 2013.

É de referir que nos novos cálculos ressubmetidos dos CLSU referentes a 2013, em junho de 2015, a MEO corrigiu esta situação, tendo entregue o ficheiro atualizado.

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 MEO 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 em áreas rentáveis submetido pela MEO. Os postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis têm margens negativas de -2,94 milhões de euros para o ano 2013. Pode também observar-se que quase todas as áreas rentáveis apresentam um certo número de postos públicos não rentáveis e que a percentagem de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis, relativamente ao total de postos públicos, diminuiu de 91,62% em 2012 para 87,35% em 2013.

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 2012 foram incluídos no quadro.

M EUR	2012	2013
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	5,24	3,89
Total dos custos evitáveis	9,45	6,83
Margem	-4,21	-2,94
% de postos públicos não rentáveis nos postos públicos em áreas rentáveis [IC]		
Receitas perdidas		
Custo evitável		
Margem		
# Áreas e Clientes		
Número de áreas rentáveis com postos públicos	1.721	1.707
Número de áreas rentáveis com postos públicos não rentáveis	1.714	1.693
% de áreas rentáveis com postos públicos não rentáveis	99,59%	99,18%
Número de postos públicos em áreas rentáveis	26.136	23.438
Número de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis	23.946	20.474
% de postos públicos não rentáveis face ao universo de postos públicos em áreas rentáveis	91,62%	87,35%
Receita média por posto público em área rentáveis (RMPP)		
Receita mensal média por posto público em áreas rentáveis (€) **[IC]**		
Receita mensal média por posto público não rentável em áreas rentáveis (€)	18,24	15,85
Custo médio por posto público em área rentáveis (CMPP)		
Custo médio mensal por posto público em áreas rentáveis (€) **[IC]**		
Custo médio mensal por posto público não rentável em áreas rentáveis (€)	32,90	27,81

Tabela 6.1: Receitas perdidas, custos evitáveis e Principais Indicadores de Postos Públicos [Fonte: Elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2014]

Verificou-se uma descida significativa nas receitas perdidas e custos evitáveis provenientes dos postos públicos para o período 2012-2013 a nível nacional, para todas as áreas. As razões para estas variações foram as seguintes:

- A desconexão de postos públicos em áreas rentáveis, que variam desde 26,1 milhares em 2012 até 23,4 milhares em 2013 (uma variação de –10,32%)
- A erosão do RMPP e a redução do CMPP a nível das áreas rentáveis, que variam desde **[IIC]** **[FIC]** euros em 2012 até **[IIC]** **[FIC]**

em 2013 (uma variação de **[IIC]** **[FIC]**) e de **[IIC]** **[FIC]** euros em 2012 até **[IIC]** **[FIC]** em 2013 (uma variação de **[IIC]** **[FIC]**), respetivamente

A margem de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis no período 2012-2013 varia de -4,21 para -2,94 milhões de euros (30,17%) devido:

- Ao decréscimo no número de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis que variou de 23.946 para 20.474 (-14,50%)
- Às tendências gerais observadas a nível nacional para todos os postos públicos
- A variação ocorrida a nível do RMPP (-13,10%) face à do CMPP (-15,47%)

6.2. **Revisão Metodológica**

A metodologia seguida pela MEO 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 MEO 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 MEO 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 MEO 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 MEO 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 MEO 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 (i) decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU

correspondentes aos anos de 2007-2009 e (ii) decisão de 12 de junho de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, não existindo situações a reportar.

Adicionalmente, é de referir que a abordagem seguida nos novos resultados ressubmetidos continua a ser consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (descrito na secção 1.3), incluindo com o determinado na (i) decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e (ii) decisão de 12 de junho de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, não existindo situações a reportar.

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 2013.

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 2013 são consistentes com aqueles implementados em 2007-2012

O principal objetivo desta tarefa é verificar o modelo implementado pela MEO 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 MEO 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 (i) decisão de 20.06.2013 sobre os

resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e (ii) decisão de 12 de junho de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, 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 2013.

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 MEO 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 (i) decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e (ii) decisão de 12 de junho de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, 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 2013.

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 (2007-2013)

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 MEO. Estas atividades pretendem, também, verificar a exatidão dos inputs utilizados.

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

Conclusões da validação e situações relevantes

VOLUMES DE TRÁFEGO

Relativamente aos trabalhos de conciliação 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 em 2013. **[IIC]**

2013 (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 2013 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2014]

[FIC]

<u>Situações clarificadas pela MEO</u>

Foi pedido à MEO que justificasse as diferenças apuradas na reconciliação dos volumes de tráfego realizada para o exercício de 2013. Conforme o que foi referido em resposta à 2ª carta de pedidos de esclarecimento enviada à MEO, respondida a 20 de novembro 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 MEO (ver tabelas abaixo), a mesma adicionou uma coluna com os volumes ajustados[58] provenientes do SCA. **[IIC]**

2013 (minutos)	Volumes usados no CLSU para o Cálculo de Postos Públicos Não Rentáveis	Volumes provenientes do SCA Ajustado[59]	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 2013 após justificação da MEO enviada em 20 de novembro de 2014 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela MEO]

[FIC]

A MEO ainda acrescentou que, tal como indicado para o tráfego do cliente, uma vez que os volumes de tráfego usados no CLSU são utilizados para estimar os custos evitáveis, 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 MEO 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, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, mostrando que os volumes incluídos no CLSU eram inferiores aos constantes no SCA.

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

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

> *'A MEO 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 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.'*

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

Conclusão para o exercício 2013

A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, 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 2013.

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 MEO.

Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, de 2010-2011 e 2012, em termos gerais, menores que os refletidos no SCA, a MEO 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 2013. **[IIC]**

2013 (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 2013 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2014]

[FIC]

Situações clarificadas pela MEO

Foi pedido à MEO que justificasse as diferenças apuradas na reconciliação de receitas afetas aos postos públicos realizada para o exercício de 2013. Conforme o que foi referido em resposta à 2ª carta de pedidos de esclarecimento, respondida a 20 de novembro de 2014, durante o ano de 2013, 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 MEO abaixo). **[IIC]**

2013 (EUR)	Receitas usadas no CLSU para o Cálculo de Postos Públicos Não Rentáveis	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 2013 após justificação da MEO enviada a 20 de novembro de 2014 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela MEO]

[FIC]

A MEO acrescentou, que a comparação dos rendimentos finais também mostram, como acontece no resto do tráfego, que o total das receitas incluídas no modelo CLSU são superiores ao divulgado nos custos do modelo que representam, sendo uma evidência de que dão uma abordagem conservadora nos resultados do modelo.

É importante realçar que estas diferenças de conciliação observadas para o ano de 2013, já tinham ocorrido relativamente aos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, mostrando que as receitas incluídas no CLSU eram superiores às mostradas no SCA.

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

> *'A MEO 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 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.'*

RECONCILIAÇÃO DAS RECEITAS (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)

Conclusão para o exercício 2013

A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, 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 2013.

Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2013, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos usados pela MEO.

Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011 e 2012, em termos gerais mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO 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 MEO 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:

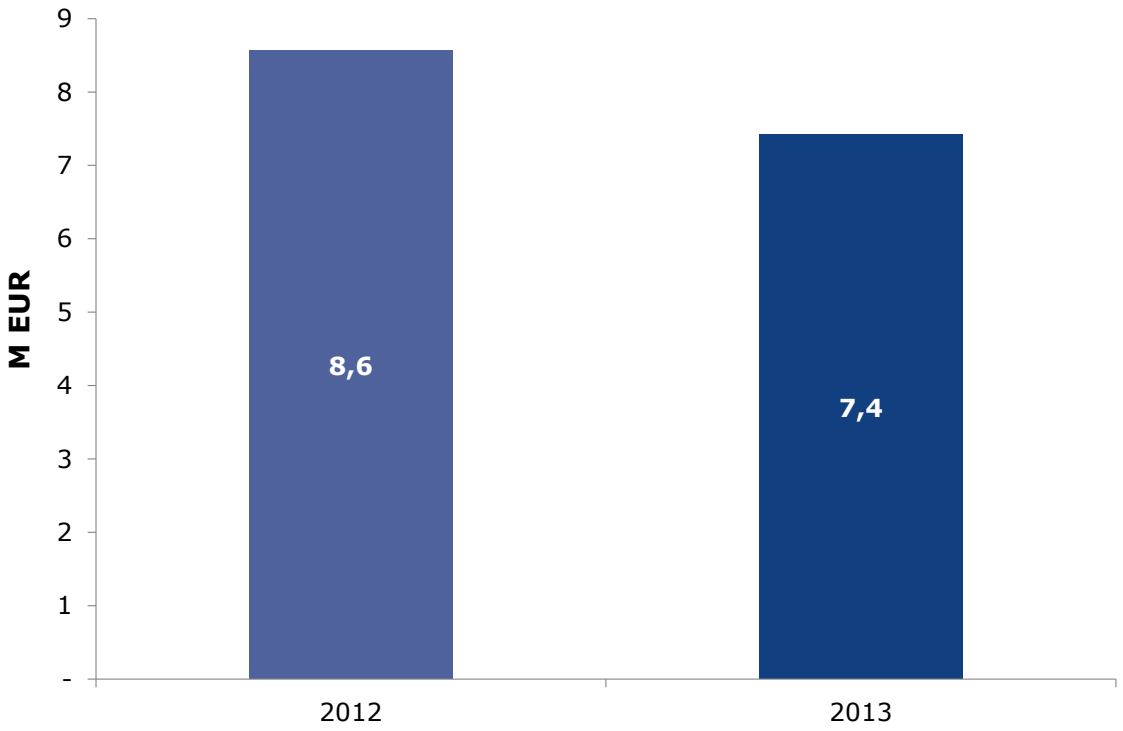
- *Visão geral dos resultados*
- *Revisão metodológica*
- *Verificação dos cálculos*
- *Revisão dos inputs*

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 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 CLSU para pensionistas é determinada como resultado das estimativas da MEO 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 2012 foram incluídos no quadro.



Exposição 7.1: CLSU de reformados e pensionistas para os anos 2012-2013 [Fonte: Elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO em 30.10.2014]

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 2013. Para fins ilustrativos, e a fim de ter uma visão global da evolução ocorrida nos reformados e pensionistas, os valores do CLSU de 2012 foram incluídos no quadro.

	2012	2013
Número de reformados e pensionistas elegíveis	125.303	108.540
AaA %		-13,38%
CLSU para reformados e pensionistas (€)	8.566.209	7.420.197
AaA %		-13,38%

Tabela 7.1: CLSU e número de pensionistas elegíveis para os anos 2012-2013 [Fonte: Elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO em: 30.10.2014]

A tendência verificada no CLSU para reformados e pensionistas, que varia de 8,57 milhões euros para 7,42 milhões euros durante o período 2012-2013 é diretamente proporcional ao decréscimo no número de reformados e pensionistas elegíveis durante o mesmo período.

7.2. **Revisão Metodológica**

A metodologia seguida pela MEO 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 MEO'*

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 MEO 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 MEO 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.

Adicionalmente, deve ser referido que a abordagem seguida nos novos resultados ressubmetidos continua a ser 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 2013.

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

- Assegurar a razoabilidade e exatidão 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 2013 e os anos 2007-2012
- 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 MEO 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 MEO 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 (i) decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 e (ii) decisão de 12 de junho de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, 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 2013.

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 (2007-2013)

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 MEO. Estas atividades pretendem, também, verificar a exatidão 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 MEO, 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 MEO 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*

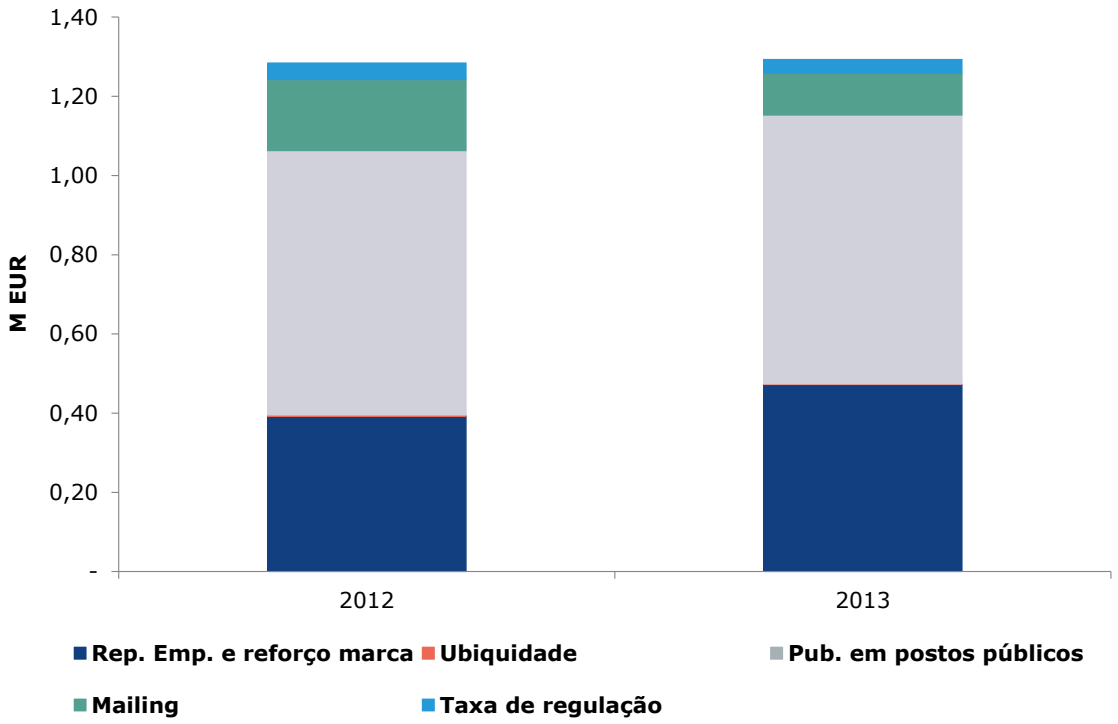
O objeto das tarefas de revisão e correspondentes conclusões são apresentados nas secções seguintes.

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 2012 e 2013:



Exposição 8.1 Montante de Benefícios indiretos para os anos 2012 e 2013 por categoria [Fonte: Elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO enviada em 30.10.2014]

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

- 'Publicidade em postos públicos' que representa 52.50% em 2013
- 'Reputação empresarial e reforço da marca' que representa 36.53% em 2013

Os valores globais de todas as categorias são apresentados no quadro seguinte para o ano 2013. Para fins ilustrativos, e a fim de ter uma visão global das tendências seguidas pelos diferentes benefícios indiretos, os valores dos benefícios indiretos de 2012 foram incluídos no quadro.

EUR	2012	2013
Reputação empresarial e reforço da marca	393.209	472.256
Ubiquidade	2.198	1.626
Publicidade em postos públicos	667.792	678.766
Mailing	180.150	105.392
Taxa de regulação	35.844	34.856
Total de benefícios indiretos	**1.279.192**	**1.292.895**

Tabela 8.1 Montante de Benefícios indiretos para os anos 2012 e 2013, por categoria [fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO em 30.10.2014]

Em termos gerais, a tendência verificada nos Benefícios Indiretos, que varia entre 1,28 milhões de euros e 1,29 milhões de euros durante o período 2012-2013 é principalmente devida ao aumento do benefício relativo à 'Reputação empresarial e reforço da marca' que subiu de 0,39 milhões euros em 2012 para 0,47 milhões de euros em 2013 (uma variação de +20,51%).

8.2. **Reputação empresarial e reforço da marca**

8.2.1. **Revisão Metodológica**

A metodologia seguida pela MEO 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 MEO 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.

Adicionalmente, é de referir que que a abordagem seguida nos novos resultados ressubmetidos continua a ser 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**

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

Conclusões da validação e situações relevantes

TAXA DE CÂMBIO

Segundo os cálculos realizados, verificámos que o valor da marca (Brand Value) constante da célula D27 da sheet 'Input sheet' do ficheiro 'Indirect benefits_2013.xlsx', encontra-se sobrevalorizado em cerca de 228.307 euros, utilizando a taxa de câmbio EUR-USD do Banco de Portugal, à data de 31.12.2013 de 1,3791 USD. O impacto estimado desta situação é de cerca de 240 euros para menos no resultado dos benefícios indiretos e consequentemente, um aumento no valor final do CLSU no mesmo montante.

Situações clarificadas pela MEO

Foi pedido à MEO que justificasse a taxa de câmbio utilizada. Na resposta enviada no dia 21 de novembro de 2014, a MEO referiu que o valor de taxa de câmbio utilizada não era a correta pelo que deveria ter utilizado a de 1,3791 e não a de 1,3784. O impacto desta situação está referido no parágrafo anterior.

É ainda de referir que esta situação foi devidamente corrigida na apresentação dos novos resultados ressubmetidos em junho de 2015.

TAXA DE CÂMBIO

Recomendação para o exercício 2013

Recomenda-se que seja reformulado o cálculo constante na célula D27 da sheet 'Input sheet' do ficheiro 'Indirect benefits_2013.xlsx', utilizando a taxa de câmbio EUR-USD de 1,3791 USD, à data de 31.12.2013, tendo como fonte o Banco de Portugal

Esta situação tem um impacto de 240 euros para mais nos resultados do CLSU, montante que consideramos imaterial.

É de referir que nos cálculos ressubmetidos dos CLSU referentes a 2013 a MEO corrigiu esta situação pelo que deixou de ser uma situação relevante e uma incorreção.

VALOR DA MARCA USADO

Por outro lado, verificámos que o valor da marca utilizado pela MEO constante da célula D27 da sheet 'Input sheet' do ficheiro 'Indirect benefits_2013.xlsx' não foi o mais atual, tendo sido utilizado um valor de 620 milhões de dólares norte-americanos e não de 313 milhões de dólares norte-americanos. O impacto estimado desta situação é de cerca de 233.843[60] euros para menos no resultado dos benefícios indiretos e consequentemente, um aumento no valor final do CLSU no mesmo montante.

Situações clarificadas pela MEO

Foi pedido à MEO que justificasse a divergência existente nos valores. Na resposta enviada no dia 23 de dezembro de 2014, a MEO referiu que o valor utilizado não era o mais atual, pelo facto de ter havido uma revisão do valor utilizado no Relatório da Brand Finance entre a data em que o modelo foi elaborado e entre a data em que a auditoria foi realizada. Esta situação ficou a dever-se a uma alteração no método de consolidação das participações da Portugal Telecom (passou a ser utilizado o método de equivalência patrimonial quando antes era utilizado o método de consolidação proporcional relativamente às *joint ventures*.

Consideramos mais correto a utilização do valor mais atual dado que garante uma consistência de tratamento entre as receitas usadas para o cálculo dos benefícios indiretos e o valor da marca.

O impacto desta situação está referido no parágrafo anterior.

Adicionalmente, é de referir que esta situação foi devidamente corrigida na apresentação dos novos resultados ressubmetidos em junho de 2015.

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

VALOR DA MARCA USADO

Recomendação para o exercício 2013

Recomenda-se que seja usado o valor da marca mais atual de acordo com o valor atualmente constante do Relatório da Brand Finance referente ao ano de 2014.

Esta situação tem um impacto de 233.843 euros para mais nos resultados do CLSU.

É de referir que nos cálculos ressubmetidos dos CLSU referentes a 2013 a MEO corrigiu esta situação pelo que deixou de ser uma situação relevante e uma incorreção.

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 MEO. Estas atividades pretendem, também, verificar a adequação dos inputs utilizados.

Conclusões da validação e situações relevantes

TAXA CUSTO DE CAPITAL

Verificou-se que a taxa WACC aplicada na célula D6 da sheet 'Input sheet' do ficheiro 'Indirect benefits_2013.xlsx' não se encontra atualizada, tendo sido utilizada uma taxa de 10,85%. De acordo com o resultado do estudo efetuado pela ANACOM sobre a definição da metodologia de cálculo da taxa de custo de capital da PT Comunicações para os anos de 2012 e 2013, foi deliberado pela ANACOM as variáveis para o cálculo do custo de capital referente ao ano de 2013, sendo a taxa de custo de capital a aplicar no ano de 2013 de 11,69% (taxa WACC). O impacto estimado desta situação

é de cerca de 36.562[61] euros para mais no resultado dos benefícios indiretos e consequentemente, uma redução no valor final do CLSU no mesmo montante.

Situações clarificadas pela MEO

Foi pedido à MEO que justificasse a utilização da taxa de custo de capital incorreta. Na resposta enviada no dia 20 de novembro de 2014, a MEO referiu que, por lapso, a taxa de custo de capital não foi atualizada tendo sido usada a respeitante a 2012. O impacto desta situação está referido no parágrafo anterior.

É de referir que esta situação foi devidamente corrigida na apresentação dos novos resultados ressubmetidos em junho de 2015.

TAXA CUSTO DE CAPITAL

Recomendação para o exercício 2013

Recomenda-se que a taxa de custo de capital (WACC) contante no ficheiro 'Indirect benefits_2013.xlsx' sheet 'Input sheet' célula D6, seja atualizada para a taxa em vigor em 2013, conforme decisão sobre a metodologia de cálculo da taxa de custo de capital da PT Comunicações, S.A., aplicável a partir do exercício de 2012.

Esta situação tem um impacto estimado de 36.562 euros para menos nos resultados do CLSU.

É de referir que nos cálculos ressubmetidos dos CLSU referentes a 2013 a MEO corrigiu esta situação pelo que deixou de ser uma situação relevante e uma incorreção.

N.º DE LINHAS ALUGADAS NO CÁLCULO DOS BENEFÍCIOS INDIRETOS

Verificou-se que a fórmula aplicada na célula D13 da sheet 'Input sheet' do ficheiro 'Indirect benefits_2013.xlsx' não se encontra correta, dado que esta deveria ser alimentada pelos dados constantes no ficheiro '2013_Area model_V4.0' sheet 'I_Volume_actual' células P1859 e Q1859 e não pelas células Q1859 e R1859. Esta situação gera uma diferença de 2.604 linhas para mais relativamente ao número de linhas utilizada no cálculo. O impacto estimado desta situação é de cerca de 500[62] euros para menos no resultado dos benefícios indiretos e consequentemente, um aumento no valor final do CLSU no mesmo montante.

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

Foi pedido à MEO que justificasse a inconsistência com anos anteriores relativamente ao número de linhas alugadas utilizado no cálculo dos benefícios indiretos. Na resposta enviada no dia 20 de novembro de 2014, a MEO referiu que usou, incorretamente, os valores constantes das células Q1859 e R1859, da sheet 'I_Volume_actual' do ficheiro '2013_Area model_V4.0'. O impacto desta situação está referido no parágrafo anterior.

É de referir que esta situação foi devidamente corrigida na apresentação dos novos resultados ressubmetidos em junho de 2015.

LINHAS ALUGADAS

Recomendação para o exercício 2013

Recomenda-se que a fórmula aplicada na célula D13 da sheet 'Input sheet' do ficheiro 'Indirect benefits_2013.xlsx' seja atualizada e consequentemente alimentada pelos dados constantes das células P1859 e Q1859 da sheet 'I_Volume_actual' do ficheiro '2013_Area model_V4.0'.

Esta situação tem um impacto estimado de 500 euros para mais nos resultados do CLSU.

É de referir que esta situação foi devidamente corrigida na apresentação dos novos resultados ressubmetidos em junho de 2015.

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 2012 o ficheiro usado foi o ""yyyy_Volumes v2.0" e em 2013 foi o "year end acesses") caso o ficheiro utilizado em 2013 tivesse sido o mesmo de 2012, 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 2013, enquanto o ficheiro "year end acesses" reflete o nº de linhas no final do ano. O impacto estimado desta situação é de cerca de 86.908[63] euros para mais no resultado dos benefícios indiretos e consequentemente, uma redução no valor final do CLSU no mesmo montante.

[63] 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 MEO

Foi pedido à MEO que justificasse a inconsistência com anos anteriores relativamente ao número de linhas utilizado no cálculo dos benefícios indiretos. Na resposta enviada no dia 20 de novembro de 2014, a MEO 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.

É de referir que esta situação foi devidamente corrigida na apresentação dos novos resultados ressubmetidos em junho de 2015.

Nº DE LINHAS IPTV USADAS NO CÁLCULO DOS BENEFÍCIOS INDIRETOS

Recomendação para o exercício 2013

Recomenda-se que a MEO 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.

Esta situação tem um impacto estimado de 86.908 euros para menos nos resultados do CLSU.

É de referir que esta situação foi devidamente corrigida na apresentação dos novos resultados ressubmetidos em junho de 2015.

8.3. **Ubiquidade**

8.3.1. **Revisão Metodológica**

A metodologia seguida pela MEO 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 MEO.

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 MEO 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 MEO 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.

Adicionalmente, deve ser referido que a abordagem seguida nos novos resultados ressubmetidos continua a ser 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 2013.

Foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Assegurar a razoabilidade e exatidão 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 MEO
  - 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 MEO. 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 MEO não tivesse a obrigação de prestar o SU.*
>
> *Este efeito é avaliado pela seguinte fórmula:*
>
> $$BPpp = Edppp\ x\ Pppnr\ x\ Vep$$
>
> *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 MEO 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 MEO 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 MEO [Fonte: MEO]

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela MEO 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.

Adicionalmente, deve ser referido que a abordagem seguida nos novos resultados ressubmetidos continua a ser 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 exatidão dos inputs e correspondente processo de extração, incluindo a identificação/validação de:
  - Conteúdo dos contratos ente a MEO 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 MEO. Estas atividades pretendem, também, verificar a exatidão 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 à publicidade em postos públicos.

8.5. **Mailing**

8.5.1. **Revisão Metodológica**

A metodologia seguida pela MEO 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 MEO.
- PBIA: Percentagem de faturas incluindo publicidade

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica concluímos que a abordagem seguida pela MEO 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.

Adicionalmente, é de referir que que a abordagem seguida nos novos resultados ressubmetidos continua a ser 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 exatidão 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 MEO. Estas atividades têm como objetivo, também, verificar a exatidão 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 MEO 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 MEO 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.

Adicionalmente, é de referir que a abordagem seguida nos novos resultados ressubmetidos continua a ser 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 - 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.

Verificámos que relativamente aos resultados inicialmente submetidos foi feita uma alteração em virtude da decisão relativamente ao valor do custo regulatório apurado na sequência da anulação de provisões constituídas no âmbito de processos judiciais, de acordo com o constante no relatório da ANACOM relativo a custos administrativos e ao montante resultante da cobrança das taxas a que se referem as alíneas a) a d) do nº 1 do artigo 105º da lei das comunicações electrónicas (28 de maio de 2015), como resultado o valor do benefício indireto associado à taxa de regulação diminuiu para 34.298 euros.

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 2013.

Foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Assegurar a razoabilidade e exatidão dos inputs e correspondentes processos de extração incluindo a identificação/validação de:
  - Valor total pago à ANACOM pela MEO e pelos outros operadores
  - Receitas totais da MEO 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 MEO. Estas atividades têm, ainda, como objetivo, verificar a exatidão 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 2013. Adicionalmente, incluímos o impacto nos resultados motivados pela inclusão das alterações recomendadas.

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

O seguinte quadro apresenta as conclusões e recomendações resultantes da nossa revisão metodológica e trabalho de auditoria preliminar aos CLSU para o ano 2013. Adicionalmente, incluímos o impacto nos resultados motivados pela inclusão das alterações recomendadas.

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
1.	**EXCLUSÃO DA ÁREA [IIC] [FIC]** **Recomendação para o exercício 2013** De forma a cumprir com as determinações da ANACOM consideramos que a área **[IIC] [FIC]** não deveria ser considerada não rentável devido ao critério de rentabilidade plurianual. A MEO deve corrigir esta situação e recalcular todos os modelos de forma a disponibilizar um novo CLSU considerando **[IIC] [FIC]** como uma área rentável. A correção desta situação causaria uma diminuição estimada de 67.706 euros no montante dos CLSU.	4.2
2.	**LINHAS ALUGADAS POR ÁREA MDF** **Conclusão para o exercício 2013** Recomenda-se que os códigos de localização "01SN06" e "02MA03" sejam relocalizados para um LE válido. Esta situação não tem impacto nos resultados do CLSU de 2013.	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
3.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DO NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU de 2012, 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 2013. 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 MEO. 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, 2010-2011 e 2012, em termos gerais, inferior ao refletido no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	4.5
4.	**NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO USADAS (MODELO DE ÁREA)** **Recomendação para o exercício 2013** A MEO utilizou o número incorreto de linhas PSTN no modelo pelo que deve corrigir esta situação e recalcular todos os modelos de forma a disponibilizar um novo CLSU utilizando o número de linhas PSTN correto. A correção desta situação causaria uma diminuição estimada de 102.678 euros no montante dos CLSU.	4.5
5.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos dos CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, 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 2013. 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 MEO. Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, em termos gerais menores que os refletidos no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
6.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DE RECEITAS DE ACESSO E TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011 e CLSU 2012, não foi capaz de reconciliar as receitas consideradas para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2013. 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 MEO. Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de cálculos do CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011 e 2012, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	4.5
7.	**DISTRIBUIÇÃO DOS CUSTOS DE ACESSO** **Conclusão para o exercício 2013** Recomenda-se que seja incluída no modelo fornecido à ANACOM, a versão correta e utilizada do ficheiro 'output_nr-distribution out FAC.txt' que alimenta o modelo. Esta situação não tem impacto nos resultados do CLSU de 2013.	5.5
8.	**RECONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, 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 2013. 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 MEO. Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, de 2010-2011 e 2012, em termos gerais, menores que os refletidos no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	6.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
9.	**RECONCILIAÇÃO DAS RECEITAS (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, 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 2013. Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2013, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos usados pela MEO. Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011 e 2012, em termos gerais mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	6.5
10.	**TAXA DE CÂMBIO** **Recomendação para o exercício 2013** Recomenda-se que seja reformulado o cálculo constante na célula D27 da sheet 'Input sheet' do ficheiro 'Indirect benefits_2013.xlsx', utilizando a taxa de câmbio EUR-USD de 1,3791 USD, à data de 31.12.2013, tendo como fonte o Banco de Portugal Esta situação tem um impacto de 240 euros para mais nos resultados do CLSU, montante que consideramos imaterial.	8.2.2
11.	**VALOR DA MARCA USADO** **Recomendação para o exercício 2013** Recomenda-se que seja usado o valor da marca mais atual de acordo com o valor atualmente constante do Relatório da Brand Finance referente ao ano de 2014. Esta situação tem um impacto de 233.843 euros para mais nos resultados do CLSU.	8.2.2
12.	**TAXA CUSTO DE CAPITAL** **Recomendação para o exercício 2013** Recomenda-se que a taxa de custo de capital (WACC) contante no ficheiro 'Indirect benefits_2013.xlsx' sheet 'Input sheet' célula D6, seja atualizada para a taxa em vigor em 2013, conforme decisão sobre a metodologia de cálculo da taxa de custo de capital da PT Comunicações, S.A., aplicável a partir do exercício de 2012. Esta situação tem um impacto estimado de 36.562 euros para menos nos resultados do CLSU.	8.2.3

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
13.	**LINHAS ALUGADAS** **Recomendação para o exercício 2013** Recomenda-se que a fórmula aplicada na célula D13 da sheet 'Input sheet' do ficheiro 'Indirect benefits_2013.xlsx' seja atualizada e consequentemente alimentada pelos dados constantes das células P1859 e Q1859 da sheet 'I_Volume_actual' do ficheiro '2013_Area model_V4.0'. Esta situação tem um impacto estimado de 500 euros para mais nos resultados do CLSU.	8.2.3
14.	**Nº DE LINHAS IPTV USADAS NO CÁLCULO DOS BENEFÍCIOS INDIRETOS** **Recomendação para o exercício 2013** Recomenda-se que a MEO 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. Esta situação tem um impacto estimado de 86.908 euros para menos nos resultados do CLSU.	8.2.3

9.2. Novas estimativas resultantes dos CLSU ressubmetidos a 23 de junho de 2015

Nesta secção final, apresentamos as nosssas conclusões sobre os valores do CLSU apresentados pela MEO em 23 de junho de 2015, para o ano de 2013, com base nas alterações e melhorias recomendadas no contexto desta auditoria (ver secção 9.1 e as secções restantes do relatório).

9.2.1. Resultados

Devido à última ressubmissão da informação recebida em 23 de junho de 2015, os resultados sofreram pequenas variações. Os resultados relacionados com a ressubmissão da informação são apresentados nos parágrafos seguintes:

Resultados do CLSU para Áreas Não Rentáveis

Os valores totais que dizem respeito às receitas perdidas, custos evitáveis e margens correspondentes para todas as áreas MDF (um total de 1.852 áreas), tanto não rentáveis como rentáveis, são apresentadas no quadro seguinte para o ano 2013. 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 2012 foram incluídos no quadro.

[IIC]

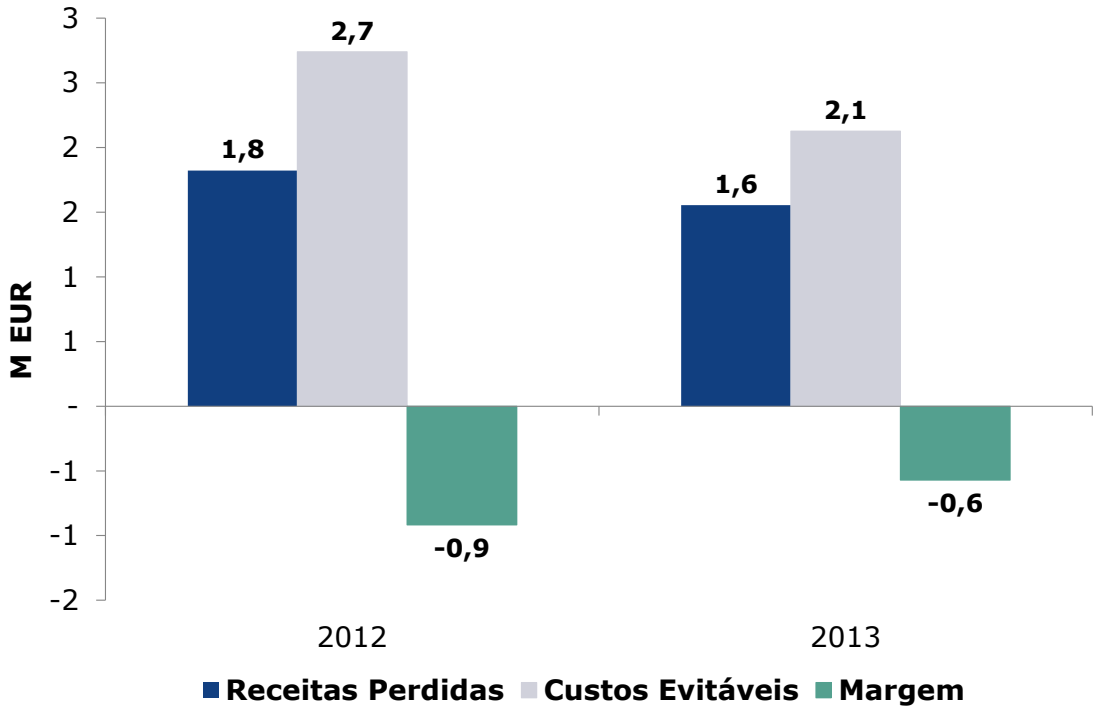
Apresentação 9.1: Receitas perdidas, custos evitáveis e margem de todas as áreas MDF para os anos 2012 e 2013 [Fonte: Elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 23.06.2015]

[FIC]

A análise dos resultados a nível individual de área MDF mostra que 31 áreas MDF são consideradas não rentáveis em 2013, num total de 1.852 áreas MDF[64] (1,67% do total).

[64] Inclui o efeito de aplicação do Critério de Plausibilidade, ver secção 4.2 para mais detalhes.

As receitas perdidas, custos evitáveis e margens correspondentes apenas às áreas MDF não rentáveis são mostradas no quadro seguinte para o ano 2013. 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 2012 foram incluídos no quadro.



Apresentação 9.2: Receitas perdidas, custos evitáveis e margem de todas as áreas não rentáveis para os anos 2012 e 2013 [Fonte: Elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 23.06.2015]

Os indicadores adicionais e resultados em 2013, conforme números submetidos pela MEO, 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 2012 foram incluídos no quadro.

[IIC]

M EUR	2012	2013

Tabela 9.1: Resultados e indicadores para os anos 2012 e 2013 [Fonte: Elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 23.06.2015]

[FIC]

Resultados do CLSU para Clientes não Rentáveis

Os montantes relacionados com as receitas perdidas, custos evitáveis e correspondentes margens para áreas rentáveis MDF (um total de 1.821 áreas) para o ano 2013, 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 2012 foram incluídos no quadro.

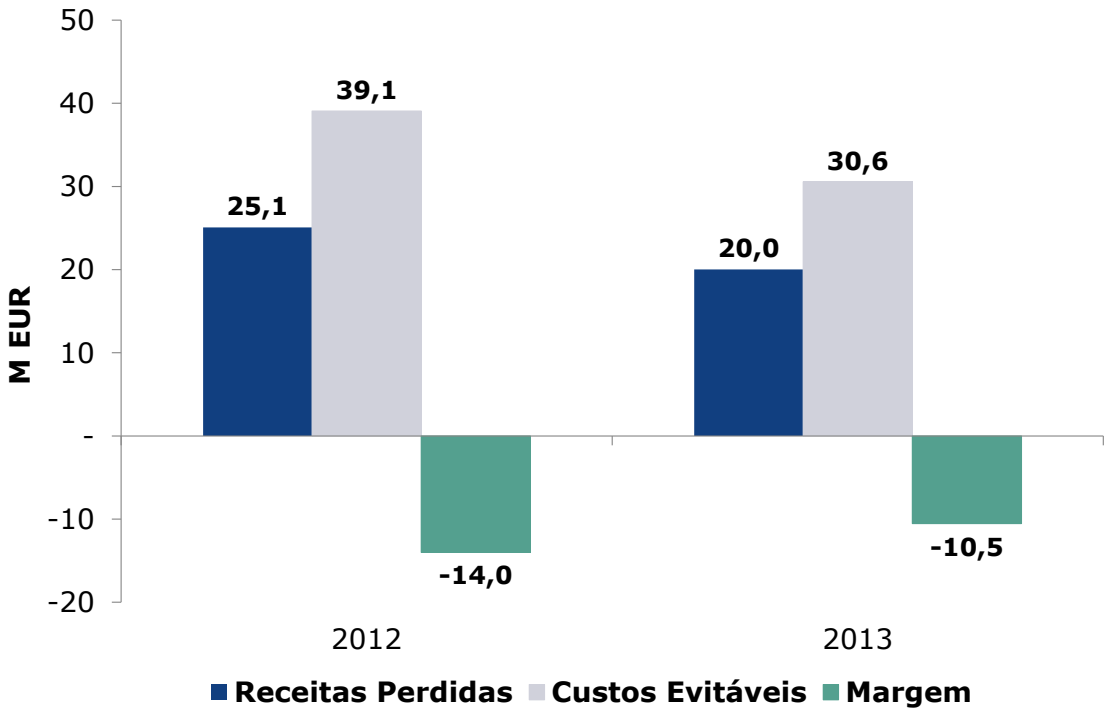
[IIC]

Apresentação 9.3: Receitas perdidas de áreas rentáveis, custos evitáveis e margens relativas aos anos 2012 e 2013 [Fonte: Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 23.06.2015]

[FIC]

Em suma, a análise dos resultados a nível dos clientes de áreas rentáveis mostrou que existem 1,29 milhões de clientes, dos quais 0,11 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 2012 e 2013.



Apresentação 9.4: Receitas perdidas, custos evitáveis e margens relativas aos anos 2012 e 2013 de Clientes Não Rentáveis em Áreas Rentáveis [Fonte: Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 23.06.2015]

São apresentados no quadro seguinte os indicadores e resultados adicionais, correspondendo apenas a áreas rentáveis, de acordo com os dados fornecidos pela MEO. 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 2012 foram incluídos no quadro. **[IIC]**

Milhões de EUR	2012	2013
[65]		
[66]		
[67]		

Tabela 9.2: 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 MEO em 23.06.2015]

[FIC]

[65] Referente a "Receitas Brutas" (Receitas nominais e descontos) de acordo com as considerações e abordagem efetuada pela MEO no contexto do CLSU para Clientes Não Rentáveis. Ver 'Distribuição de Receitas Líquidas' na secção 5.2

[66] Referente a todos os custos (Custos de Acesso e de Tráfego) de acordo com as considerações e abordagem efetuada pela MEO no contexto do CLSU para Clientes Não Rentáveis. Ver 'Distribuição dos Custos de Acesso' e 'Distribuição de Receitas Líquidas' na secção 5.2

[67] Total dos custos evitáveis dividido pelo número (#) de clientes

Resultados do CLSU para Postos Públicos não Rentáveis

O quadro abaixo apresentado resume o cálculo do custo líquido de postos públicos em áreas rentáveis submetido pela MEO. Os postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis têm margens negativas de -2,94 milhões de euros para o ano 2013. Pode também observar-se que quase todas as áreas rentáveis apresentam um certo número de postos públicos não rentáveis e que a percentagem de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis, relativamente ao total de postos públicos, diminuiu de 91,62% em 2012 para 87,32% em 2013.

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 2012 foram incluídos no quadro.

M EUR	2012	2013
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	5,24	3,90
Total dos custos evitáveis	9,45	6,84
Margem	-4,21	-2,94
% de postos públicos não rentáveis nos postos públicos em áreas rentáveis [IC]		
Receitas perdidas		
Custo evitável		
Margem		
# Áreas e Clientes		
Número de áreas rentáveis com postos públicos	1.721	1.708
Número de áreas rentáveis com postos públicos não rentáveis	1.714	1.693
% de áreas rentáveis com postos públicos não rentáveis	99,59%	99,12%
Número de postos públicos em áreas rentáveis	26.136	23.453
Número de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis	23.946	20.480
% de postos públicos não rentáveis face ao universo de postos públicos em áreas rentáveis	91,62%	87,32%
Receita média por posto público em área rentáveis (RMPP)		
Receita mensal média por posto público em áreas rentáveis (€) **[IC]**		
Receita mensal média por posto público não rentável em áreas rentáveis (€)	18,24	15,86
Custo médio por posto público em área rentáveis (CMPP)		

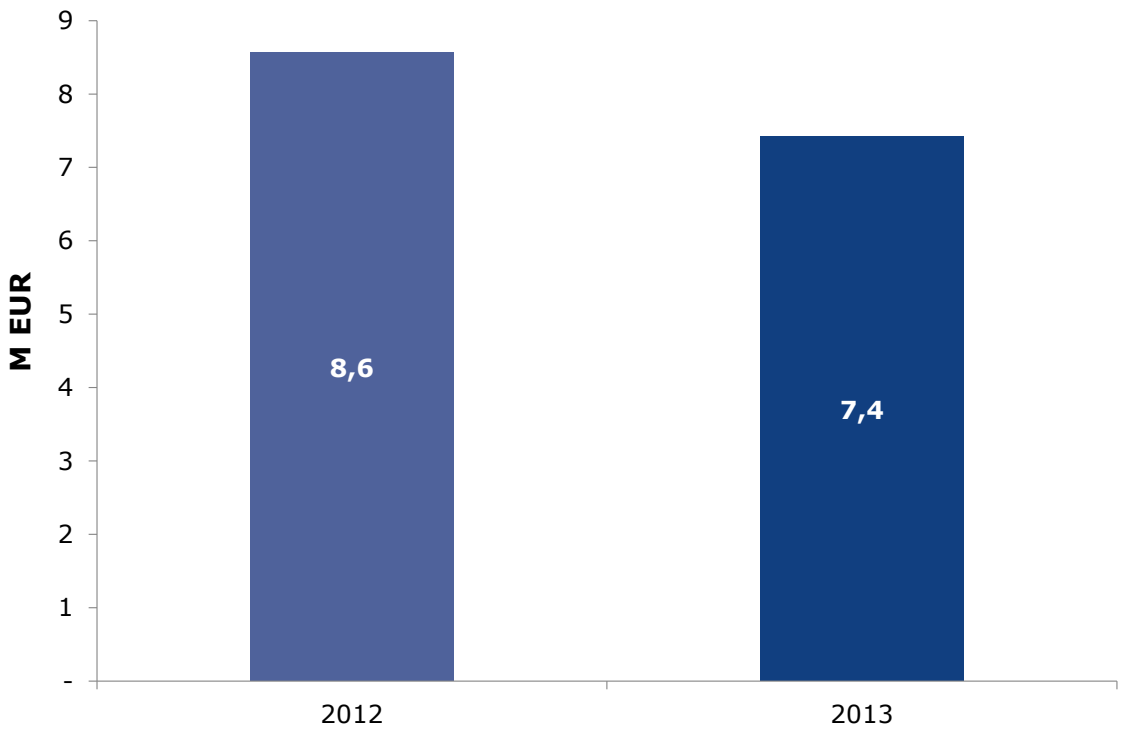
Custo médio mensal por posto público em áreas rentáveis (€) **[IC]**		
Custo médio mensal por posto público não rentável em áreas rentáveis (€)	32,90	27,82

Tabela 9.3: Receitas perdidas, custos evitáveis e Principais Indicadores de Postos Públicos [Fonte: Elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 23.06.2014]

Resultados do CLSU para Reformados e Pensionistas

De acordo com as determinações da ANACOM (ver secção 1.4), 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 CLSU para pensionistas é determinada como resultado das estimativas da MEO 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 2012 foram incluídos no quadro.



Exposição 9.1: CLSU de reformados e pensionistas para os anos 2012-2013 [Fonte: Elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO em 23.06.2015]

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 2013. Para fins ilustrativos, e a fim de ter uma visão global da evolução ocorrida nos reformados e pensionistas, os valores do CLSU de 2012 foram incluídos no quadro.

	2012	2013
Número de reformados e pensionistas elegíveis	125.303	108.540
AaA %		-13,38%
CLSU para reformados e pensionistas (€)	8.566.209	7.420.197
AaA %		-13,38%

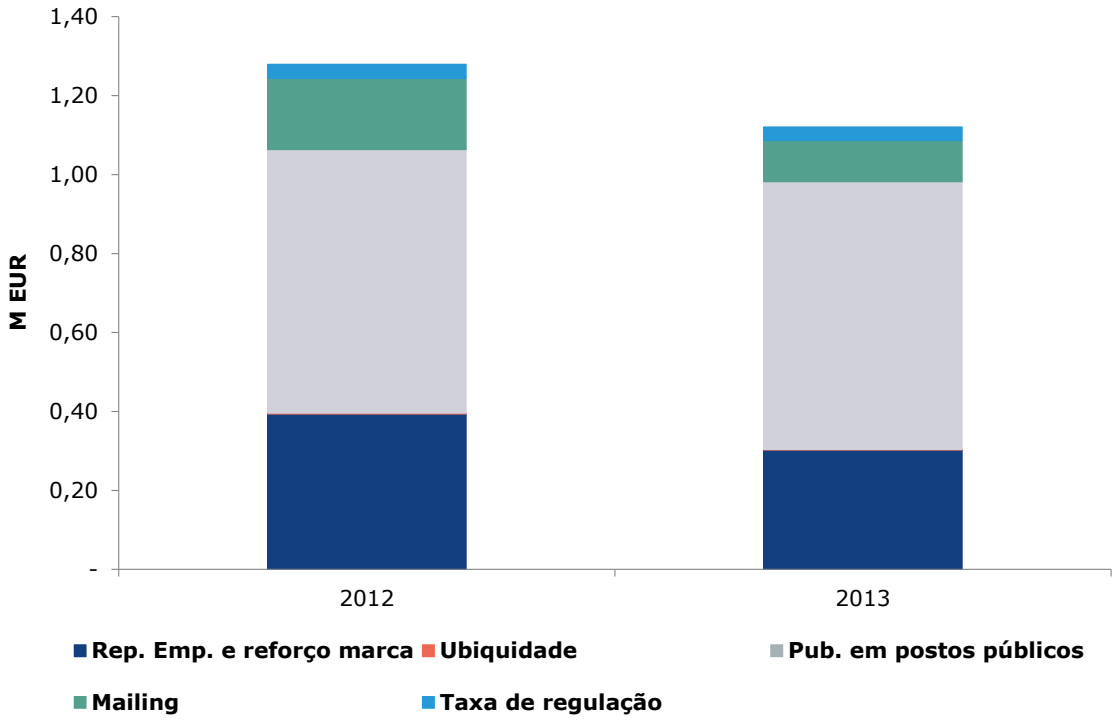
Tabela 9.4: CLSU e número de pensionistas elegíveis para os anos 2012-2013 [Fonte: Elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO em 23.06.2015]

Resultados de Benefícios Indiretos

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 2012 e 2013:



Exposição 9.2 Montante de Benefícios indiretos para os anos 2012 e 2013 por categoria [Fonte: Elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO em: 23.06.2015]

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

- 'Publicidade em postos públicos' que representa 60.53% em 2013
- 'Reputação empresarial e reforço da marca' que representa 26.97% em 2013

Os valores globais de todas as categorias são apresentados no quadro seguinte para o ano 2013. Para fins ilustrativos, e a fim de ter uma visão global das tendências seguidas pelos diferentes benefícios indiretos, os valores dos benefícios indiretos de 2012 foram incluídos no quadro.

EUR	2012	2013
Reputação empresarial e reforço da marca	393.209	302.292
Ubiquidade	2.198	1.380
Publicidade em postos públicos	667.792	678.485
Mailing	180.150	104.399
Taxa de regulação	35.844	34.298
Total de benefícios indiretos	**1.279.192**	**1.120.854**

Tabela 9.5 Montante de Benefícios indiretos para os anos 2012 e 2013, por categoria [fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO em 23.06.2015]

9.2.2. Conclusões e recomendações da Auditoria aos CLSU submetidos a 23 de junho de 2015

O conjunto de recomendações para os exercícios correntes e futuros apresentados acima (ver secção 9.1) foi partilhado com a MEO em 30 de abril 2015 ('Relatório Preliminar de Auditoria'). De acordo com essas recomendações, era pedido à MEO para tomar algumas acções de forma a refletir adequadamente essas modificações e melhorias.

No seguimento da entrega do 'Relatório Preliminar de Auditoria', a MEO submeteu, em 23 de junho de 2015, os cálculos ressubmetidos dos CLSU referentes a 2013.

Verificou-se que a MEO (i) implementou adequadamente todas as recomendações apresentadas ao longo deste relatório, (ii) considerou de forma adequada a inclusão dos valores reformulados auditados do SCA de 2013 e (iii) alterou de forma correta o valor da taxa de regulação incluída no cálculo dos benefícios indiretos.

Resumo das conclusões e recomendações da Auditoria aos CLSU

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
1.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DO NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU de 2012, 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 2013. 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 MEO. 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, 2010-2011 e 2012, em termos gerais, inferior ao refletido no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
2.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos dos CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, 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 2013. 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 MEO. Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, em termos gerais menores que os refletidos no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	4.5
3.	**SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DE RECEITAS DE ACESSO E TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011 e CLSU 2012, não foi capaz de reconciliar as receitas consideradas para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2013. 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 MEO. Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de cálculos do CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011 e 2012, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
4.	**RECONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, 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 2013. 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 MEO. Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, de 2010-2011 e 2012, em termos gerais, menores que os refletidos no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	6.5
5.	**RECONCILIAÇÃO DAS RECEITAS (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)** **Conclusão para o exercício 2013** A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011 e CLSU 2012, 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 2013. Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2013, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos usados pela MEO. Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011 e 2012, em termos gerais mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.	6.5

Resultados ressubmetidos dos CLSU para o ano 2013

O quadro abaixo apresenta os resultados ressubmetidos do CLSU para o ano 2013 de acordo com o impacto das alterações acima mencionadas, com a inclusão dos valores ressubmetidos e aprovados do SCA 2013 e com o valor da taxa de regulação incluída no cálculo dos benefícios indiretos.

EUR	Exercício 2013
RECEITAS PERDIDAS	
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	1.555.007
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	20.029.786
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	3.897.298
Total de receitas perdidas	**25.482.091**
CUSTOS EVITÁVEIS	
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	2.125.679
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	30.562.423
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	6.838.136
Receita ainda não obtida, para pensionistas	7.420.197
Total de custos evitáveis	**46.946.435**
TOTAL CLSU	
Total de CLSU de áreas não rentáveis	570.672
Total de CLSU de clientes não rentáveis	10.532.637
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	2.940.838
Descontos a pensionistas	7.420.197
Total CLSU	**21.464.344**
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de beneficios indiretos	**1.120.854**
TOTAL DE CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS	
Total de CLSU após benefícios indiretos	**20.343.491**

Tabela 9.6 Resultados resubmetidos do CLSU para 2013 [fonte: MEO - informação enviada em 23.06.2015]

Declaração de conformidade sobre a auditoria às estimativas reformuladas do custo líquido do serviço universal de 2013

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 2013)"*. 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 2013 apresentadas pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A (MEO) a 23 de junho 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 2013 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 2013, 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 23 de junho de 2015, relativas ao CLSU para o ano 2013, em particular os resultados e os cálculos, estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes nas determinações da ANACOM, designadamente com os resultados reformulados do Sistema de Contabilidade Analítica da MEO relativos ao exercício de 2013, aprovados em 16 de julho de 2015, 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 2013 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 2013, estão de acordo com a metodologia, com os pressupostos e com as determinações da ANACOM constantes nas Especificações Técnicas e correspondem ao valor de 20.343.490,71 euros (vinte milhões, trezentos e quarenta e três mil, quatrocentos e noventa euros e setenta e um cêntimos).

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, 17 de setembro de 2015

Grant Thornton & Associados – SROC, Lda.
Representada por C. Lisboa Nunes