

**Decisão sobre os resultados finais da auditoria aos custos líquidos do  
serviço universal (CLSU) ressubmetidos pela PT Comunicações, S.A. (PTC)  
relativos aos exercícios de 2010-2011**

## **Índice**

1. Âmbito e enquadramento legal.....	3
2. Atividade desenvolvida com vista ao apuramento dos CLSU 2010-2011 .....	4
3. Auditoria aos valores ressubmetidos pela PTC aos CLSU 2010-2011 .....	8
4. Apreciação do ICP-ANACOM sobre os resultados da auditoria.....	10
5. Valores finais de CLSU 2010-2011 .....	11
6. Conclusão e Deliberação .....	17

## **1. Âmbito e enquadramento legal**

Esta Decisão visa determinar os valores finais de custos líquidos das obrigações do serviço universal (CLSU) relativos aos exercícios de 2010 e 2011 calculados em conformidade com a alínea a) do artigo 95.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE)<sup>1</sup> e em observância do disposto no artigo 96.º da mesma lei.

Note-se que, de acordo com o definido na alínea a) do citado artigo, sempre que a Autoridade Reguladora Nacional (ARN) considere que a prestação do serviço universal (SU) pode constituir um encargo excessivo para os respetivos prestadores, calcula os CLSU tendo em conta quaisquer vantagens de mercado adicionais de que beneficiem os prestadores.

A PT Comunicações, S.A. (PTC) nos exercícios de 2010 e 2011 foi o prestador do serviço universal (PSU) 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.

Refira-se que o PSU, de acordo com o disposto no n.º 4 do artigo 96.º da LCE tem o dever de disponibilizar todas as contas e informações pertinentes para o cálculo dos CLSU, as quais são objeto de auditoria efetuada pelo regulador ou por outra entidade independente das partes interessadas e, posteriormente, aprovadas pelo regulador. Compete também ao regulador, conforme definido no número 5 deste mesmo artigo, manter disponíveis os resultados dos cálculos e da auditoria.

Esta decisão dá cumprimento ao disposto na LCE nesta matéria específica de apuramento dos CLSU.

---

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

## **2. Atividade desenvolvida com vista ao apuramento dos CLSU 2010-2011**

A decisão do ICP-ANACOM de 09.06.2011 define a metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU e o conceito de encargo excessivo, estipulando que a metodologia de cálculo dos CLSU aprovada pelo ICP-ANACOM seria aplicada no período posterior a 01.01.2007 e até que o(s) prestador(es) de SU designado(s) por meio de concurso iniciasse(m) a prestação desse serviço.

Para os exercícios 2010-2011, a prestação do SU de comunicações eletrónicas foi assegurada pela PTC ao abrigo do contrato de concessão que vigorava sendo aplicável para efeitos de apuramento dos CLSU 2010-2011 a metodologia definida pelo ICP-ANACOM que se baseia nos 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.

Determina também a metodologia que os custos e os ativos do PSU devem ser valorizados a custos históricos, sendo que estes são os apresentados nas demonstrações financeiras da empresa. O CLSU compreende ainda uma parcela de remuneração referente ao custo de capital.

São também tidos em conta no apuramento dos CLSU os benefícios indiretos, associados a vantagens, nalguns casos intangíveis, de que o PSU beneficia pelo facto de ser designado como tal.

Saliente-se que, posteriormente à deliberação de 09.06.2011, foi aprovado um conjunto de deliberações que são relevantes para efeitos do apuramento dos CLSU, designadamente:

- deliberação de 29.08.2011 que deu provimento à reclamação apresentada pela PTC e alterou a deliberação de 09.06.2011 relativa à metodologia de cálculo dos CLSU, no sentido de serem utilizados os preços efetivamente praticados para determinar as zonas não rentáveis e os clientes não rentáveis em zonas rentáveis, bem como para apurar os CLSU nas zonas/clientes não rentáveis;
- deliberação de 25.11.2011 sobre a aplicação de um efeito elasticidade procura-preço na componente associada aos reformados e pensionistas. Nessa

deliberação foi determinado que o valor de elasticidade a ser considerado para cálculo dos CLSU deveria ser de -0.1;

- deliberação de 12.10.2012 que concretizou o conceito de “custos de acesso anormalmente elevados”, para determinação dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis e conseqüentemente para o apuramento dos CLSU;
- deliberação de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU da PTC relativos aos exercícios de 2007 a 2009.

Com vista a assegurar que as estimativas dos CLSU 2010-2011 apresentadas pela PTC seriam sujeitas auditoria e visando proceder à aprovação dos valores dos CLSU, nos termos do número 4 do artigo 96.º da LCE, o ICP-ANACOM adotou várias deliberações neste âmbito, a saber:

- 18.06.2012 - lançamento de um concurso público que incluía a auditoria às estimativas dos CLSU apresentadas pela PTC para os exercícios de 2010-2011, com o objetivo de verificar a conformidade do cálculo apresentado com a metodologia definida pelo ICP-ANACOM;
- 06.09.2012 – adjudicação à empresa SVP Advisors, S.L. (doravante AXON)<sup>2</sup> a auditoria às estimativas dos CLSU apresentadas pela PTC para os exercícios de 2010 a 2012;
- 17.07.2014 – autorização de consulta à AXON para a realização da auditoria às estimativas reformuladas dos CLSU relativas aos exercícios de 2010-2011;
- 01.08.2014 - adjudicação à AXON da auditoria às estimativas reformuladas dos CLSU para os exercícios de 2010-2011.

Deste modo, a primeira auditoria realizada pela AXON, consistiu numa análise aprofundada, sistemática, e global das estimativas de CLSU apresentadas pela PTC em 19.08.2013 para os anos 2010-2011 e teve como objetivo verificar a conformidade do cálculo apresentado com a metodologia definida pelo regulador, atento o previsto no artigo 96.º da LCE, de forma a garantir que as estimativas de CLSU apresentadas pela PTC relativas a esses exercícios estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes das deliberações do ICP-ANACOM. A auditoria envolveu, nomeadamente, a

---

<sup>2</sup> Já após a adjudicação do trabalho à SVP Advisors, S.L., a empresa alterou a sua designação, passando a denominar-se AXON Partners Group Consulting S.L.. Ao longo do texto a empresa será referenciada como AXON.

revisão dos cálculos e das fontes de informação, bem como a identificação e análise das suas eventuais limitações, discrepâncias, abordagens alternativas e todos os assuntos relevantes relacionados com a metodologia utilizada.

Releve-se que nesta auditoria inicial os auditores concluíram que excetuando as limitações referentes à reconciliação, os resultados e os cálculos revistos pela PTC apresentados em 29.01.2014 estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes nas determinações do ICP-ANACOM, e os dados, pressupostos e cálculos usados são suficientemente adequados. Refira-se que as discrepâncias identificadas, designadamente ao nível da reconciliação de valores usados no apuramento dos CLSU face à informação constante no Sistema de Contabilidade Analítica (SCA) de 2010 e 2011, correspondem a situações que foram devidamente justificadas, e que resultam na subvalorização dos CLSU, em conformidade com o declarado pelos auditores<sup>3</sup>.

Concluíram assim os auditores que “(...) a metodologia seguida pela PTC nos anos 2010 e 2011 está de acordo com a metodologia estabelecida pela ANACOM de acordo com o Quadro Regulamentar Aplicável (...) incluindo com o determinado na decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009. Isto fornece solidez, segurança e consistência ao cálculo total ao longo dos anos.”.

Finalizada a auditoria o ICP-ANACOM aprovou, em 21.03.2014, o SPD sobre os resultados da auditoria aos CLSU da PTC relativos aos exercícios de 2010-2011, o qual foi submetido a audiência prévia das partes interessadas e a procedimento geral de consulta.

Analizados os contributos recebidos a respetiva decisão final foi aprovada em 12.06.2014<sup>4</sup>, na qual se determinou que a PTC procedesse à ressubmissão de novas estimativas dos CLSU de 2010-2011, no prazo de quinze dias úteis após a aprovação das decisões do

---

<sup>3</sup> Note-se que face aos dados iniciais de CLSU 2010-2011 os auditores identificaram diversas discrepâncias nas fórmulas e nos dados utilizados para cálculo dos CLSU sendo que a mais relevante reportava à forma de apuramento dos CLSU 2010, no cálculo da anualização dos custos e (receitas) de instalação não recorrentes, tendo os auditores verificado uma divergência no coeficiente utilizado para estimar o custo unitário revisto para os clientes não rentáveis. Face aos valores que começaram por ser auditados pela AXON as estimativas apresentadas pela PTC em 29.01.2014 que já refletiam as recomendações efetuadas pelos auditores traduziram-se numa redução do valor dos CLSU, para o período 2010-2011, de cerca de 0,5 milhões de euros face aos valores iniciais.

<sup>4</sup> Note-se que, por deliberação de 10.04.2014, na sequência de um pedido apresentado por uma entidade, o ICP-ANACOM aprovou a prorrogação do prazo inicial de vinte dias úteis por mais cinco dias úteis, pelo que o procedimento geral de consulta terminou a 02.05.2014.

ICP-ANACOM quanto à conformidade dos resultados reformulados de 2010 e 2011 do SCA, de forma a refletir as alterações efetuadas ao SCA para os anos referidos.

Note-se que tais decisões relativas aos resultados reformulados de 2010 e 2011 do SCA da PTC foram adotadas em 07.08.2014, tendo a PTC, dentro do prazo concedido para o efeito, transmitido, em 13.08.2014, novas estimativas dos CLSU 2010-2011.

Releve-se ainda que a deliberação de 12.06.2014 determinou que as estimativas dos CLSU a ressubmeter pela PTC fossem objeto de novo procedimento de auditoria com vista a verificar a conformidade dos valores ressubmetidos com as alterações efetuadas ao SCA, tendo, por deliberação de 01.08.2014, sido adjudicada à AXON a realização da auditoria às estimativas reformuladas dos CLSU para os exercícios de 2010-2011.

O relatório de auditoria elaborado pela AXON foi entregue pelos consultores juntamente com a respetiva declaração de conformidade sobre a auditoria às estimativas reformuladas do custo líquido do serviço universal de 2010 e 2011.

Conforme referido na própria declaração, os procedimentos foram executados para garantir que os resultados ressubmetidos e os cálculos estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes das determinações do ICP-ANACOM e verificar a adequação dos dados, pressupostos e cálculos usados.

O ICP-ANACOM aprovou, em 25.09.2014, o SPD relativo à presente decisão, o qual foi sujeito ao procedimento geral de consulta e de audiência prévia das entidades interessadas durante 20 dias úteis.

Concluído o procedimento referido foram recebidos comentários de 3 operadores (dentro do prazo de resposta), os quais foram resumidos e objeto de análise no relatório da consulta pública e da audiência prévia, que faz parte integrante desta decisão. Foi ainda recebido fora do prazo de resposta o contributo de uma entidade que não foi considerado no âmbito do referido relatório.

Nos capítulos seguintes referem-se os resultados da auditoria e as suas principais conclusões, bem como o entendimento do ICP-ANACOM a esse respeito. Adicionalmente é apresentada uma análise dos valores de CLSU para os anos em causa.

### **3. Auditoria aos valores ressubmetidos pela PTC aos CLSU 2010-2011**

Conforme referido, a deliberação de 12.06.2014 determinou que a PTC ressubmetesse novas estimativas de CLSU unicamente para refletir as alterações efetuadas ao SCA de 2010-2011, não tendo sido identificados outros aspetos que carecessem de alteração.

A PTC, nas estimativas enviadas a 13.08.2014, refere que as mesmas incorporam os resultados finais dos SCA relativos a 2010 e 2011, salientando ainda que efetuou um ajustamento na forma de cálculo usada para apuramento do efeito da dupla contabilização de 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.

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

A AXON realizou uma auditoria aos valores dos CLSU ressubmetidos pela PTC, tendo concluído relativamente às alterações efetuadas com vista a refletir os resultados finais do SCA 2010-2011 que, com exceção das situações referentes aos desvios existentes a respeito da reconciliação de valores com a informação constante do SCA, os valores ressubmetidos pela PTC em 13.08.2014, estão de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pelo ICP-ANACOM na sua decisão sobre os resultados da auditoria aos CLSU relativos aos exercícios de 2010-2011. Referem ainda os auditores que “(...) a PTC implementou adequadamente todas as recomendações apresentadas no relatório submetido em 29 de janeiro de 2014 e que os ajustamentos referentes aos valores do SCA de 2010-2011 foram devidamente efetuados e introduzidos nos inputs”. Releva-se que as recomendações e ajustamentos referidos já tinham sido implementados no âmbito da primeira auditoria, situação que se mantém em relação aos valores ressubmetidos.

Note-se que os desvios referidos pela AXON referem-se à informação proveniente do SCA e à usada no cálculo dos CLSU, relativa a: (i) volumes de tráfego usados no modelo de áreas não rentáveis; (ii) receitas de acesso e de tráfego usados no modelo de áreas não rentáveis; (iii) volumes de tráfego usados no modelo de postos públicos; e (iv) receitas usadas no modelo de postos públicos.

A AXON, sobre estes desvios, nota que as diferenças de conciliação observadas em 2010 e 2011 tinham já ocorrido relativamente aos cálculos do CLSU de 2007-2009, concluindo

que “(...) os volumes de tráfego utilizados nos modelos de Áreas Não Rentáveis e Postos Públicos Não Rentáveis são inferiores aos constantes no SCA. Uma vez que estes volumes de tráfego são utilizados para a obtenção de custos evitáveis de tráfego (PxQ) atribuíveis aos CLSU, a PTC poderá estar a subvalorizar os CLSU” e “[e]m relação às receitas de acesso e de tráfego consideradas para efeitos de cálculo dos CLSU, usadas nos modelos Áreas Não Rentáveis e Postos Públicos Não Rentáveis nota-se que estas são, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, pelo que a PTC poderá estar a subvalorizar os CLSU”.

Quanto à revisão ao ajustamento efetuado para evitar a dupla contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis, a AXON explicita no relatório de auditoria que essa revisão introduzida pela PTC decorre da necessidade de ajustar o cálculo dos CLSU à nova realidade da empresa, ou seja, ao facto de as margens globais nas chamadas *on-net* se terem reduzido. Deste modo, a AXON esclarece que a PTC passou 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 AXON quanto a este assunto conclui que “Dado que a alteração a nível de cálculo de receitas líquidas para receitas brutas está de acordo com a metodologia estabelecida, reflete a nova realidade da empresa (redução das margens de chamadas *on-net*) e aumenta a robustez do cálculo, cremos que esta alteração é razoável.”.

Reproduzem-se na tabela seguinte os valores finais de CLSU para os exercícios de 2010-2011.

**Tabela 1 – Valores finais dos CLSU para os exercícios de 2010-2011**

	<b>2010</b>	<b>2011</b>
CLSU de áreas não rentáveis	916.931,07	963.417,54
CLSU de clientes não rentáveis	8.730.564,18	8.923.835,00
CLSU de postos públicos não rentáveis	3.788.093,00	4.794.619,00
CLSU reformados e pensionistas	11.705.510,00	10.345.946,29
<b>Total CLSU antes de benefícios indiretos</b>	<b>25.141.098,25</b>	<b>25.027.817,83</b>
Reputação empresarial e reforço marca	914.507,78	649.230,14
Publicidade nos postos públicos	563.556,69	644.279,52
Mailing	100.248,36	149.706,58
Ubiquidade	6.102,81	4.235,19
Taxas de regulação	33.699,95	52.741,06
<b>Total Benefícios indiretos</b>	<b>1.618.115,59</b>	<b>1.500.192,50</b>
<b>Total CLSU após benefícios indiretos</b>	<b>23.522.982,66</b>	<b>23.527.625,33</b>

Fonte: PTC. Valores em euros.

#### **4. Apreciação do ICP-ANACOM sobre os resultados da auditoria**

Tendo em conta que a AXON, no âmbito da auditoria efetuada aos CLSU 2010-2011 ressubmetidos pela PTC, concluiu que, com exceção de alguns desvios no que respeita aos dados provenientes do SCA e aos dados considerados no cálculo dos CLSU, os valores ressubmetidos pela PTC em 13.08.2014 estão de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pelo ICP-ANACOM, e atendendo a que também conclui que o determinado pelo ICP-ANACOM em 12.06.2014 foi corretamente implementado pela PTC, esta Autoridade verifica que foram apresentadas pela PTC estimativas de CLSU que refletem corretamente as alterações que foram determinadas ao SCA de 2010 e 2011.

Sobre os aspetos identificados em matéria de reconciliação de dados de tráfego e de receitas, releva-se que se trata de uma situação já reportada no anterior relatório de auditoria, mantendo os auditores o seu entendimento que este facto poderá estar a subvalorizar o valor final de CLSU, para além de referirem que não obstante as situações mencionadas, os esclarecimentos apresentados pela PTC sobre a matéria, e que também constam do anterior relatório de auditoria, são aceitáveis. Refira-se ainda que os aspetos identificados em matéria de reconciliação já se verificaram relativamente aos CLSU 2007-

2009 tendo sido considerados pelos auditores e, entendido por esta Autoridade, como sendo aceitáveis.

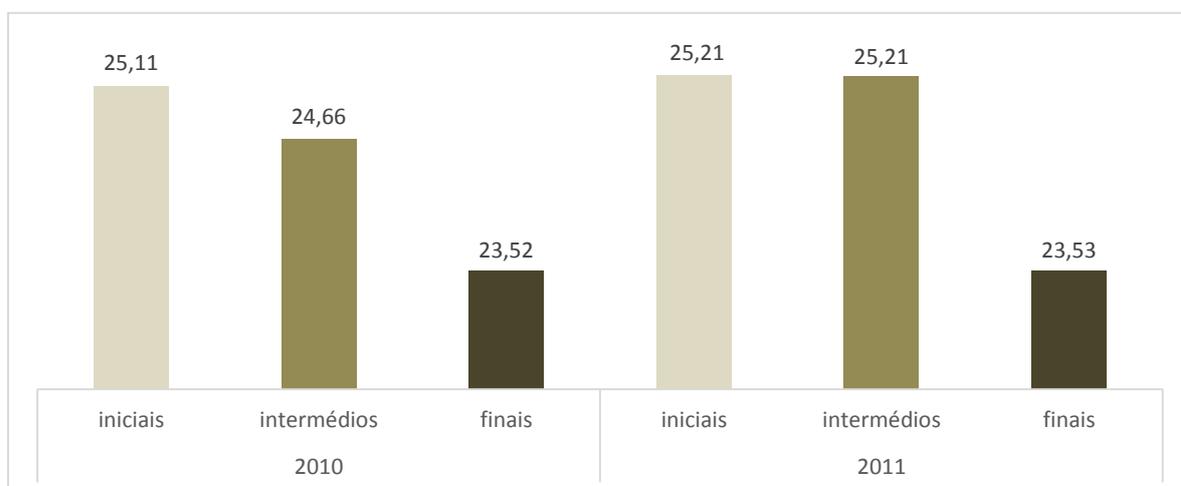
No que respeita à alteração de cálculo introduzida pela PTC para apuramento do custo líquido da componente de clientes não rentáveis em áreas rentáveis, designadamente o ajustamento para efeitos de evitar a dupla contabilização do tráfego efetuado entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis, o ICP-ANACOM tendo em conta que os auditores concluíram que o novo critério é mais estável e não se altera significativamente com o facto da receita líquida estar próxima de zero, aumentando a robustez do cálculo, entende que a abordagem seguida pela PTC é razoável e adequada para enquadrar o novo contexto observado.

No capítulo seguinte apresentam-se os valores dos CLSU e a respetiva análise.

## 5. Valores finais de CLSU 2010-2011

Apresentam-se no Gráfico 1 os resultados dos CLSU para 2010-2011 transmitidos pela PTC inicialmente, em 19.08.2013 (valores iniciais), os valores recalculados pela PTC em 29.01.2014 na sequência do relatório preliminar da auditoria inicial da AXON (valores intermédios), bem como os valores recalculados e apresentados pela PTC em 13.08.2014 na sequência da decisão do ICP-ANACOM de 12.06.2014 (valores finais).

**Gráfico 1 – Estimativas de CLSU referentes aos anos 2010-2011**



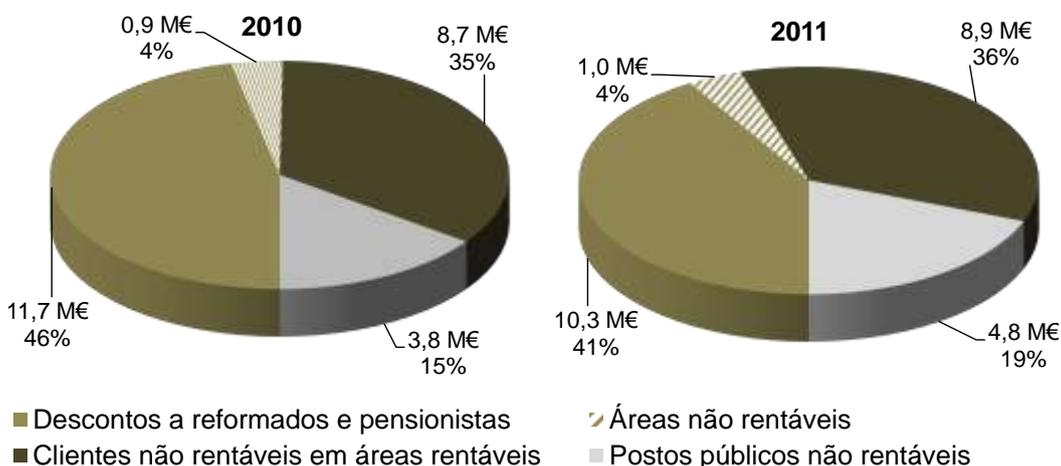
Fonte: PTC. Valores em milhões de euros.

Face aos valores de CLSU inicialmente transmitidos pela PTC (em 19.08.2013), verificou-se uma redução de 3,3 milhões de euros, para o biénio em causa, representando um decréscimo dos CLSU de 6,5%. O valor final apurado para os dois anos é semelhante, na ordem dos 23,5 milhões de euros.

Relativamente ao peso de cada componente no valor dos custos líquidos (diferença entre custos evitáveis e receitas perdidas), verifica-se que, à semelhança dos anos anteriores, a componente relativa aos descontos a reformados e pensionistas é a que assume maior peso, 46% em 2010 e 41% em 2011, seguida da componente relativa aos clientes não rentáveis em áreas rentáveis, que assume um peso na ordem dos 35%.

Já no que se refere às outras duas componentes, a relativa a postos públicos não rentáveis assume um peso na ordem dos 15 a 19%, notando-se que a componente associada às áreas não rentáveis é a que assume um menor peso – na ordem dos 4%.

**Gráfico 2 – Custos líquidos antes de benefícios indiretos por componente relativos a 2010-2011**



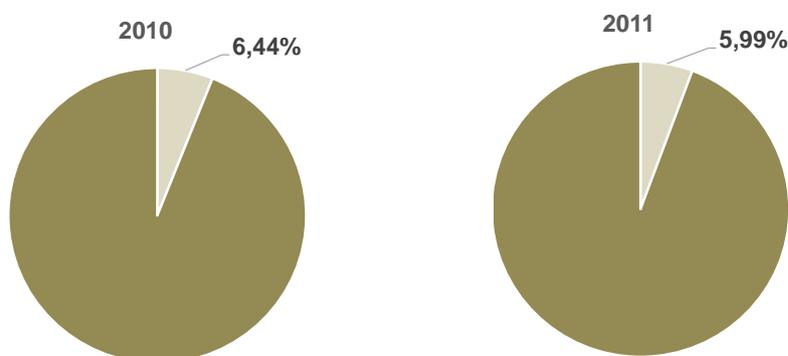
Fonte: PTC e cálculos ICP-ANACOM. Valores absolutos expressos em milhões de euros.

Conclui-se que, em termos de relevância de cada uma das componentes para o valor final dos CLSU antes de benefícios indiretos, se mantém o posicionamento já verificado no âmbito dos CLSU 2007-2009, observando-se contudo uma tendência de redução do peso associado à componente dos reformados e pensionistas e das áreas não rentáveis, explicada, respetivamente, pela diminuição progressiva do número de reformados e

pensionistas que auferem o desconto em causa e pelo decrescente número de áreas não rentáveis.

Em termos de relevância dos benefícios indiretos no valor total de custos, ou seja, na determinação dos CLSU, verifica-se uma diminuição acentuada do seu peso face ao observado no período 2007-2009. Conforme se pode observar no gráfico e tabela seguintes em 2010 e 2011 os benefícios indiretos assumem um peso menos relevante – na ordem do 6% - quando no período 2007-2009 o seu peso mais baixo situou-se nos 17%.

**Gráfico 3 – Peso dos benefícios indiretos no total dos CLSU antes de benefícios indiretos**



Fonte: PTC e cálculos ICP-ANACOM.

**Tabela 2 – Valores finais dos benefícios indiretos para os exercícios de 2010-2011**

	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Benefícios indiretos</b>	1,6	1,5

Fonte: PTC. Valores em milhões de euros.

A redução do seu peso decorre do valor global dos benefícios indiretos em 2010 e 2011 registar um decréscimo significativo quando comparado com os valores de anos anteriores. Por exemplo em 2009 os benefícios totalizavam 4,6 milhões de euros. De 2009 para 2010 assiste-se assim a uma redução no valor total dos benefícios indiretos na ordem dos 65% e de 2010 para 2011 regista-se nova redução, esta de menor valor, na ordem dos 7%. A redução significativa do valor associado ao benefício da reputação empresarial e reforço da marca (-75% de 2009 para 2010) explica a redução acentuada do valor total dos benefícios indiretos em 2010 e 2011 face a 2009.

Não obstante a redução significativa do benefício relativo à reputação empresarial e reforço da marca, é ainda este o benefício indireto que assume maior expressão no total dos benefícios, com um peso de 57% em 2010 e de 43% em 2011. Em termos absolutos os valores reportados para este benefício têm vindo a diminuir, facto este que se deve às alterações que o valor da marca “Portugal Telecom” registou nos estudos do Brand Finance considerados para efeito da determinação deste benefício indireto a partir de 2010<sup>5</sup>.

O segundo benefício indireto com maior peso no valor total dos benefícios indiretos é o relativo à “publicidade nos postos públicos” com um peso acima dos 35% no total dos benefícios indiretos, sendo que em 2011 este benefício assume um valor bastante próximo do benefício relativo à reputação empresarial e reforço da marca. Note-se que o aumento do valor deste benefício de 2010 para 2011 (na ordem dos 14%) se deve nomeadamente ao aumento dos espaços em termos de metros quadrados associados a publicidade em postos públicos não rentáveis e ao aumento do preço praticado nesses espaços para publicidade.

O “mailing” é o terceiro benefício mais relevante com um peso máximo no total dos benefícios que varia entre os 6% e os 10%, sendo que em 2011 este benefício correspondeu quase a 1,5 vezes o valor relativo a 2010 decorrente, nomeadamente, de se ter registado um aumento da percentagem de faturas que incluiu publicidade.

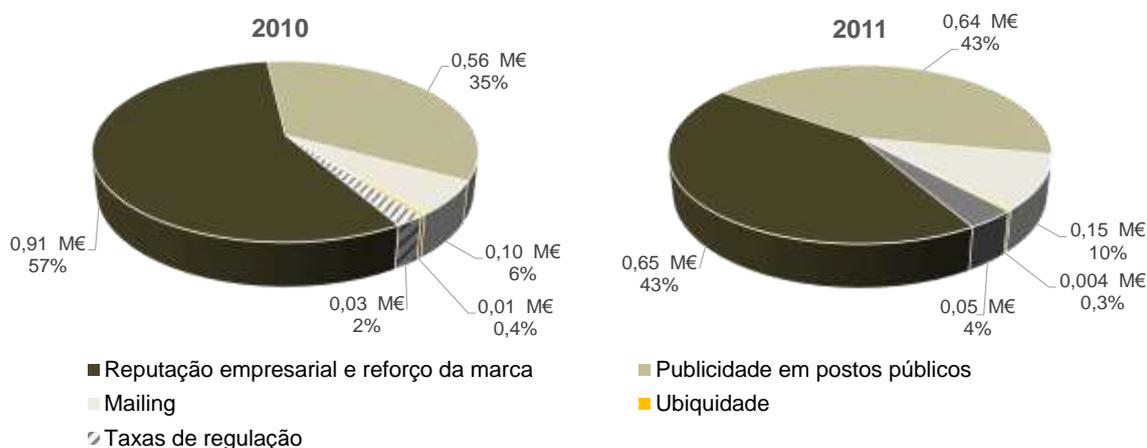
O benefício indireto associado às “taxas de regulação”, assume um peso de 2% e 4%, respetivamente, em 2010 e 2011.

Com pouca expressividade, surge o benefício indireto da “ubiquidade” que regista um peso máximo no período em análise de 0,4% continuando a registar uma descida no seu valor – de 2009 para 2010 este benefício reduziu-se em cerca de 32% e de 2010 para 2011 em cerca de 31%. Esta redução encontra-se associada, particularmente, ao facto de estar a diminuir o número de clientes que mudam de áreas não rentáveis para áreas rentáveis.

---

<sup>5</sup> Em 2010 o valor da marca do Grupo PT considerado foi na ordem dos 824 milhões de euros, enquanto em 2011 esse valor foi de 692 milhões de euros.

**Gráfico 4 – Valores finais dos benefícios indiretos por tipo de benefício relativos a 2010-2011**



Fonte: PTC e cálculos ICP-ANACOM. Valores em milhões de euros.

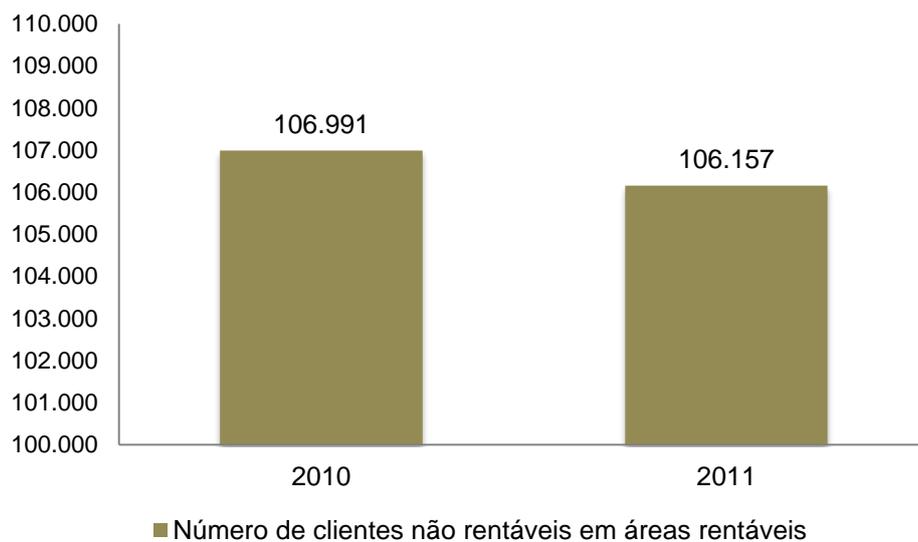
Importa também relevar outros dados relativos aos CLSU. Assim, e no que respeita ao modelo de áreas, é de assinalar que o modelo de cálculo dos CLSU contempla 1853 áreas, tendo sido consideradas nos anos em causa 39 áreas como não rentáveis (ou seja, cerca de 2,1% do total) de áreas, englobando 0,59% da totalidade dos clientes. Nota-se que este número de áreas reflete a aplicação dos critérios de plausibilidade, limitando-o às áreas que não são rentáveis em todos os anos considerados.

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

- a percentagem de clientes não rentáveis em áreas rentáveis representou para os anos em apreço cerca de 6% do total de clientes em áreas rentáveis, continuando a representar uma pequena parcela, tal como já havia sido verificado para o período 2007-2009;
- a percentagem de postos públicos não rentáveis no total de postos públicos apresentou uma tendência crescente, passando em 2010 de um valor na ordem dos 82% para os 89% em 2011;
- o número de reformados e pensionistas beneficiários de oferta específica (e consequentemente o desconto atribuído neste contexto) reduziu-se

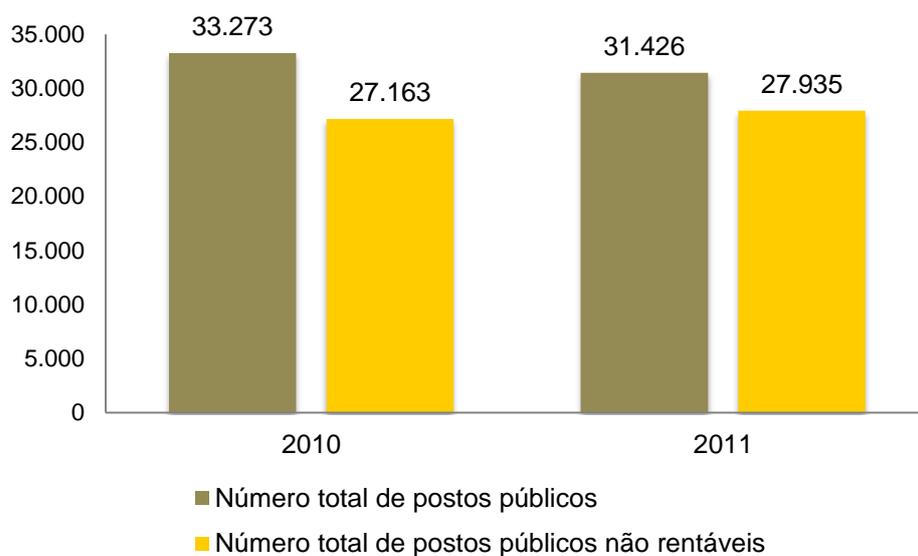
significativamente nos dois anos em análise – cerca de 12% de 2010 para 2011 – tendência esta que já se vinha a verificar em anos anteriores.

**Gráfico 5 – Número de clientes não rentáveis em áreas rentáveis**



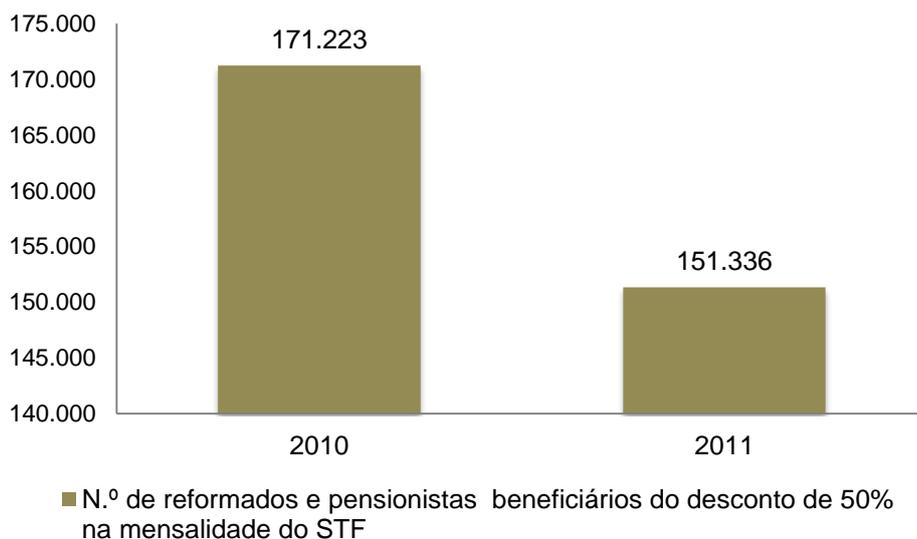
Fonte: PTC.

**Gráfico 6 – Número total de postos públicos e de postos públicos não rentáveis**



Fonte: PTC e cálculos ICP-ANACOM.

**Gráfico 7 – Número de reformados e pensionistas beneficiários do desconto de 50 por cento na assinatura mensal do STF (inclui também os beneficiários por via da ORLA)**



Fonte: PTC.

## **6. Conclusão e Deliberação**

Considerando que:

- a. A PTC em 19.08.2013 submeteu ao ICP-ANACOM as estimativas de CLSU para os exercícios de 2010-2011, as quais foram submetidas a procedimento de auditoria com o objetivo de verificar a conformidade do cálculo apresentado com a metodologia definida pelo regulador, atento o previsto no artigo 96.º da LCE.
- b. Durante a auditoria, a PTC remeteu novas estimativas de CLSU em 29.01.2014, tendo os auditores concluído que *“na generalidade, os resultados e os cálculos revistos pela PTC estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes nas determinações da ANACOM, e os dados, pressupostos e cálculos usados são suficientemente adequados”*, tendo excetuado desta conclusão três aspetos que qualificou como menores com impacto negligenciável nos resultados

- e um que considerou ter impacto material nos resultados relativo ao tratamento de custos e receitas não recorrentes nos clientes não rentáveis em áreas rentáveis.
- c. O ICP-ANACOM aprovou em 12.06.2014 a decisão sobre os resultados da auditoria aos CLSU da PTC relativos aos exercícios de 2010 e 2011, atendendo a 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 pelo ICP-ANACOM” e “[a]s discrepâncias identificadas, designadamente ao nível da reconciliação de valores usados no apuramento dos CLSU face à informação constante no SCA 2010 e 2011, 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 PTC”.
- d. Nessa decisão, o ICP-ANACOM determinou que a PTC ressubmetesse novas estimativas de CLSU 2010-2011 de forma a refletir os resultados finais do SCA, relativos a esses anos, e que essas estimativas fossem submetidas a novo procedimento de auditoria.
- e. A PTC submeteu em 13.08.2014 novas estimativas de CLSU relativas a 2010-2011 em cumprimento da deliberação desta Autoridade de 12.06.2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU da PTC relativos aos exercícios de 2010 e 2011.
- f. As referidas estimativas foram sujeitas a novo procedimento de auditoria, o qual foi realizado pela AXON, que já realizara a primeira auditoria.
- g. A auditoria em causa decorreu em setembro de 2014 e visou verificar, na sequência da referida decisão de 12.06.2014, a conformidade dos valores ressubmetidos com as alterações efetuadas ao SCA da PTC relativos a esses anos.
- h. Os auditores concluíram que, com exceção das situações referidas relativas à reconciliação, e que poderão estar a subvalorizar o valor dos CLSU, os valores ressubmetidos pela PTC em 13.08.2014 estão de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pelo ICP-ANACOM.

- i. As situações referidas no ponto anterior, relativas à reconciliação correspondem a uma situação já reportada no anterior relatório de auditoria, mantendo os auditores o seu entendimento que este facto poderá estar a subvalorizar o valor final de CLSU, para além de referirem que não obstante as situações mencionadas, os esclarecimentos apresentados pela PTC sobre a matéria, e que também constam do anterior relatório de auditoria, são aceitáveis para os anos de 2010-2011.
- j. A alteração de cálculo introduzida pela PTC 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.
- k. A declaração de conformidade sobre a auditoria às estimativas reformuladas do custo líquido do serviço universal de 2010 e 2011 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 PTC para os anos 2010-2011, estão de acordo com a metodologia, com os pressupostos e com as determinações do ICP-ANACOM constantes nas Especificações Técnicas e correspondem aos seguintes valores:*

- *Ano 2010: 23.522.982,66 euros (vinte e três milhões, quinhentos e vinte e dois mil, novecentos e oitenta e dois euros e sessenta e seis cêntimos);*
- *Ano 2011: 23.527.625,33 euros (vinte e três milhões, quinhentos e vinte e sete mil, seiscentos e vinte e cinco euros e trinta e três cêntimos); que resultam num montante total para o período de 2010 a 2011 de 47.050.607,99 euros (quarenta e sete milhões, cinquenta mil, seiscentos e sete euros e noventa e nove cêntimos).<sup>6</sup>.*

---

<sup>6</sup> Note-se que o parágrafo 10 a que alude a declaração de conformidade respeita às diferenças de reconciliação identificadas.

- l. Decorreu no prazo de 20 dias úteis, o procedimento geral de consulta e de audiência prévia das entidades interessadas, de acordo com o previsto no artigo 8.º da LCE e com os art.ºs 100.º e 101.º do Código de Procedimento Administrativo, durante o qual foram recebidos dentro do prazo contributos de três operadores, os quais foram resumidos e objeto de análise no relatório da consulta pública e da audiência prévia, que faz parte integrante desta decisão.
- m. Os contributos recebidos no âmbito do procedimento geral de consulta e de audiência prévia reiteram na sua essência os aspetos que já haviam sido referidos em sede da consulta realizada ao SPD de 21.03.2014 que suportou a decisão do ICP-ANACOM de 12.06.2014.

O Conselho de Administração do ICP-ANACOM, no âmbito das atribuições que lhe são conferidas pelas alíneas b) e d) do n.º 1 do artigoº 6 dos seus Estatutos, anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, no exercício das competências previstas nos artigos 95.º e 96.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro e posteriormente alterada pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, pela Lei n.º 42/2013, de 3 de julho e pelo Decreto-Lei n.º 35/2014, de 7 de março, delibera:

Aprovar, tendo em conta os resultados da auditoria e respetiva declaração de conformidade, as últimas contas apresentadas pela PT Comunicações, S. A., em 13.08.2014, e determinar que os valores finais de CLSU relativos aos exercícios de 2010 e 2011 são os que estão expressos na tabela seguinte.

**Tabela 3 - Valores finais dos CLSU relativos aos exercícios de 2010-2011 (euros)**

	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>CLSU</b>	<b>23.522.982,66</b>	<b>23.527.625,33</b>

# **ANEXO**

**RELATÓRIO DE AUDITORIA ÀS ESTIMATIVAS REFORMULADAS DOS CUSTOS  
LÍQUIDOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO UNIVERSAL APRESENTADAS PELA PT  
COMUNICAÇÕES, S.A. (EXERCÍCIOS 2010 E 2011) E RESPECTIVA DECLARAÇÃO DE  
CONFORMIDADE**

**Auditoria às estimativas  
reformuladas dos custos líquidos da  
prestação do serviço universal  
apresentadas pela PT  
Comunicações, S.A. (exercícios de  
2010 a 2011)**

---

*Relatório para o ICP - Autoridade Nacional de  
Comunicações*

15 Setembro 2014



## Conteúdo

0.	Sumário Executivo .....	3
1.	Introdução e background .....	7
1.1.	Âmbito do Trabalho .....	7
1.2.	Estrutura deste Relatório .....	8
1.3.	Quadro Regulamentar .....	9
1.4.	Visão Geral dos resultados apresentados pela PTC .....	11
2.	Resultados apresentados pela PTC .....	13
2.1.	Resultados das Áreas Não Rentáveis .....	13
2.2.	Resultados dos Clientes Não Rentáveis .....	17
2.3.	Resultados dos Postos Públicos Não Rentáveis .....	21
2.4.	Resultados dos Pensionistas .....	22
2.5.	Resultados dos Benefícios Indiretos .....	23
3.	Validação da atualização dos modelos .....	25
4.	Conclusões de auditoria .....	38

## 0. Sumário Executivo

A Axon Partners Group Consulting ('Axon Consulting', antes 'SVP Advisors') foi contratada pelo ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (doravante 'ICP-ANACOM' ou 'ANACOM') para a realização de uma auditoria, em colaboração com a Grant Thornton & Associados, SROC, Lda. (doravante 'Grant Thornton'), às estimativas dos Custos Líquidos de prestação do Serviço Universal (CLSU) submetidas pela PT Comunicações, S.A (adiante "PTC" ou "a Operadora") para os anos de 2010-2011.

Durante os trabalhos de auditoria realizados entre agosto de 2013 e março de 2014, verificou-se que as estimativas de cálculo dos CLSU se encontravam genericamente em conformidade com a metodologia definida pelo ICP-ANACOM e que a PTC implementou adequadamente as recomendações sugeridas pela Axon Consulting, tendo o ICP-ANACOM aprovado em 21 de março de 2014 um sentido provável de decisão ('SPD') sobre os resultados da auditoria às estimativas dos CLSU apresentadas pela PTC, para os exercícios de 2010 a 2011, o qual esteve até 2 de maio de 2014 em consulta pública e audiência dos interessados, e cuja decisão final foi aprovada em 12 de junho de 2014. Nesta decisão encontra-se determinado, entre outros aspetos, que a PTC deve proceder à resubmissão de novas estimativas dos CLSU de 2010-2011 de forma a refletir as alterações aos resultados do Sistema de Contabilidade Analítica (doravante 'SCA') de 2010 e 2011 que foram determinadas na sequência dos procedimentos de auditoria aos resultados desse modelo

De acordo com o enquadramento legal e regulatório, e a metodologia estabelecida pelo ICP-ANACOM, a PTC apresentou dados e documentação para apoiar a determinação do CLSU correspondente aos anos 2010-2011 de acordo com a Decisão acima referida.

A tabela abaixo apresenta uma visão global dos resultados dos CLSU para 2010-2011, na sequência da resubmissão de novas estimativas apresentadas pela PTC 13 de agosto 2014.

M EUR	2010	2011	TOTAL
<b>RECEITAS PERDIDAS</b>			
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	3,56	2,88	6,44
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	25,21	21,83	47,04
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	6,92	6,40	13,32
<b>Total de receitas perdidas</b>	<b>35,70</b>	<b>31,11</b>	<b>66,81</b>
<i>AaA%</i>		-12,83%	
<b>CUSTOS EVITÁVEIS</b>			
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	4,48	3,85	8,32
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	34,09	30,75	64,84
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	10,71	11,20	21,90
Receita ainda não obtida, para pensionistas	11,71	10,35	22,05
<b>Total de custos evitáveis</b>	<b>60,98</b>	<b>56,14</b>	<b>117,12</b>
<i>AaA%</i>		-7,93%	
<b>TOTAL CLSU</b>			
Total de CLSU de áreas não rentáveis	0,92	0,96	1,88
Total de CLSU de clientes não rentáveis	8,87	8,92	17,80
Ajustamento do CLSU de clientes não rentáveis <sup>1</sup>	-0,14	-	-0,14
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	3,79	4,79	8,58
Descontos a pensionistas	11,71	10,35	22,05
<b>Total CLSU</b>	<b>25,14</b>	<b>25,03</b>	<b>50,17</b>
<i>AaA%</i>		-0,45%	
<b>TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS</b>			
Total de benefícios indirectos	1,62	1,50	3,12
<i>AaA%</i>		-7,29%	
<b>TOTAL de CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS</b>			
Total de CLSU após benefícios indirectos	23,52	23,53	47,05
<i>AaA%</i>		0,02%	

**Tabela 0.1: Resultados do CLSU referentes aos anos 2010-2011 de acordo com a resubmissão apresentada pela PTC [fonte: PTC]**

O presente documento constitui o Relatório da 'Auditoria às estimativas reformuladas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela PT Comunicações, S.A. (exercícios de 2010 a 2011)'. Este relatório apresenta os assuntos relevantes e as conclusões obtidas dos nossos trabalhos de revisão.

### ***Conclusões da Auditoria à Resubmissão de novas estimativas dos CLSU 2010-2011 apresentada pela PTC***

No geral, a abordagem seguida pela PTC é razoável e de acordo com as orientações e princípios definidos pelo ICP-ANACOM na sua decisão relevante '*Decisão sobre os resultados da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) da PT Comunicações, S.A. (PTC) relativos aos exercícios de 2010 e 2011*'. Concluímos que os pressupostos metodológicos e cálculos efetuados pela PTC para a estimativa do CLSU revisto são razoáveis.

<sup>1</sup> Ajustamento devido ao diferimento das instalações 2006

Relativamente aos cálculos efetuados, a PTC procedeu a uma alteração a esse nível no Modelo de Cliente ao considerar o ajustamento efetuado para evitar a duplicação das chamadas recebidas e efetuadas on-net de clientes não rentáveis. O cálculo deste ajustamento é baseado na percentagem que os clientes não rentáveis em áreas rentáveis representam relativamente ao total de receitas líquidas de chamadas on-net efetuadas nestas áreas rentáveis. Esta percentagem era anteriormente calculada usando as receitas líquidas como referência mas a PTC, a fim de ajustar o cálculo CLSU à nova realidade da empresa (redução da margem nas chamadas on-net), introduziu a modificação na resubmissão do CLSU de 2010-2011 passando a utilizar as receitas brutas.

Verificámos que a alteração a nível do cálculo de receitas líquidas para brutas está de acordo com a metodologia estabelecida, reflete a nova realidade da empresa (redução da margem das chamadas on-net) e aumenta a robustez do cálculo, pelo que pensamos, que a mesma é razoável.

Na sua globalidade, verificámos que a atualização dos inputs utilizada para as novas estimativas dos CLSU 2010-2011 está de acordo com a resubmissão dos resultados do SCA 2010-2011.

Também verificámos que os ajustamentos referentes aos valores do SCA de 2010-2011 foram devidamente efetuados e introduzidos nos inputs.

Verificámos ainda que não existem incoerências e/ou inconsistências entre os novos resultados do SCA dos anos de 2010-2011 e os inputs utilizados nos cálculos resubmetidos dos CLSU.



No entanto, continuam a existir alguns desvios no que diz respeito aos dados provenientes do SCA e aos dados usados no cálculo dos CLSU (ver as limitações referentes à reconciliação das fontes de informação utilizadas pela PTC incluídas no relatório de auditoria anterior<sup>2</sup>, especificamente nas secções 4.5, 6.5). Os desvios existentes são entre a informação proveniente do SCA e:

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

Com exceção das situações acima descritas, e em relação às quais se referiu no relatório de auditoria de janeiro de 2014 que poderão resultar numa subvalorização dos CLSU, consideramos que os esclarecimentos apresentados pela PTC relativamente aos assuntos de reconciliação (e já devidamente incluídos no relatório de auditoria de 29 de janeiro de 2014) são aceitáveis para os anos 2010-2011.

Assim, excetuando as situações indicadas acima referentes aos desvios existentes, verificou-se que a 'Resubmissão de novas estimativas dos CLSU 2010-2011', apresentada pela PTC em 13 de agosto 2014, em particular os resultados e cálculos (Tabela 0.1), está de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pelo ICP-ANACOM, em 12.06.2014, na sua " Decisão sobre os resultados da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) da PT Comunicações, S.A. (PTC) relativos aos exercícios de 2010 e 2011".

---

<sup>2</sup> Relatório de Auditoria, " Auditoria às estimativas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela PT Comunicações, S.A. (Exercícios de 2010 a 2011)", 29 janeiro 2014

# 1. Introdução e background

A **Axon Partners Group Consulting** ('Axon Consulting', antes 'SVP Advisors') foi contratada pelo ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (doravante 'ICP-ANACOM' ou 'ANACOM') para a realização de uma auditoria, em colaboração com a **Grant Thornton & Associados, SROC, Lda.** (doravante 'Grant Thornton'), às estimativas dos Custos Líquidos de prestação do Serviço Universal (CLSU) submetidos pela PT Comunicações S.A (adiante "PTC" ou "a Operadora") para os anos de 2010-2011.

Durante os trabalhos de auditoria realizados entre agosto de 2013 e março de 2014, verificou-se que as estimativas de cálculo dos CLSU se encontravam genericamente em conformidade com a metodologia definida pelo ICP-ANACOM e que a PTC implementou adequadamente as recomendações sugeridas pela Axon Consulting. Concluída a auditoria, a Axon Consulting remeteu os respetivos relatórios finais (considerando os comentários recebidos pela PTC relativamente à versão preliminar dos relatórios enviada anteriormente), que contêm, inter alia, os resultados da auditoria realizada e as recomendações entendidas como pertinentes pelos auditores.

O ICP-ANACOM aprovou em 21 de março de 2014 um sentido provável de decisão ('SPD') sobre os resultados da auditoria às estimativas dos CLSU apresentadas pela PTC, para os exercícios de 2010 a 2011, o qual esteve até 2 de maio de 2014 em consulta pública e audiência dos interessados, e cuja decisão final foi aprovada em 12 de junho de 2014. Nesta decisão encontra-se determinado, entre outros aspetos, que a PTC deve proceder à resubmissão de novas estimativas dos CLSU de 2010-2011, de forma a refletir as alterações aos resultados do Sistema de Contabilidade Analítica (doravante 'SCA') de 2010 e 2011 que foram determinadas na sequência dos procedimentos de auditoria aos resultados desse sistema.

Em 01.08.2014 a Axon Consulting foi contratada pelo ICP-ANACOM para a realização de uma auditoria, em colaboração com a Grant Thornton, às estimativas reformuladas dos Custos Líquidos de prestação do Serviço Universal (CLSU) submetidos pela PTC para os anos de 2010-2011.

## 1.1. Âmbito do Trabalho

O objetivo deste Projeto é garantir que a '*Reformulação de novas estimativas dos CLSU 2010-2011*' em particular os resultados e cálculos, preparada pela PTC, está

de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pelo ICP-ANACOM na sua "*Decisão sobre os resultados da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) da PT Comunicações, S.A. (PTC) relativos aos exercícios de 2010 e 2011*".

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

1. Revisão preliminar da nova documentação disponibilizada pela PTC (resubmissão)
2. Avaliação dos novos resultados do CLSU de 2010 e 2011
3. Validação da base de cálculo de todos os modelos e conciliação com os resultados reformulados do SCA
4. Validação e conformidade dos cálculos de todos os modelos
5. Validação e conformidade dos resultados globais do CLSU
6. Elaboração e entrega de um relatório de auditoria das estimativas reformuladas do CLSU dos anos 2010 e 2011
7. Elaboração e entrega das declarações de conformidade dos resultados das estimativas do CLSU, referentes aos exercícios de 2010 e 2011

## 1.2. Estrutura deste Relatório

O presente documento constitui o relatório para a 'Auditoria às estimativas reformuladas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela PT Comunicações, S.A. (exercícios de 2010 a 2011)'. O objetivo principal deste relatório é apresentar as situações relevantes e conclusões dos nossos trabalhos de auditoria.

O relatório foi estruturado como segue:

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

### 1.3. Quadro Regulamentar

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

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

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

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

Os documentos seguintes do ICP-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*

---

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

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

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

## 1.4. Visão Geral dos resultados apresentados pela PTC

A tabela abaixo apresenta uma visão geral do valor estimado dos CLSU conforme a resubmissão formal da PTC em agosto de 2014, em comparação com os resultados apresentados em janeiro de 2014 como resultado da auditoria anterior.

EUR	Ano 2010 revisto submetido em janeiro 2014	Ano 2010 reformulado em agosto de 2014	%
Áreas Não Rentáveis	1.047.047,98	916.931,07	-12,43%
Clientes Não Rentáveis	9.427.786,19	8.730.564,18	-7,40%
Postos Públicos Não Rentáveis	4.150.652,00	3.788.093,00	-8,73%
Pensionistas	11.705.510,00	11.705.510,00	0,00%
<b>TOTAL CLSU</b>	<b>26.330.996,17</b>	<b>25.141.098,25</b>	<b>-4,52%</b>
Benefícios Indiretos	1.668.447,84	1.618.115,59	-3,02%
Reputação da empresa e valorização da marca	948.770,16	914.507,78	-3,61%
Ubiquidade	7.158,69	6.102,81	-14,75%
Publicidade nos Postos Públicos	569.250,30	563.556,69	-1,00%
Mailing	109.568,74	100.248,36	-8,51%
Taxas regulatórias	33.699,95	33.699,95	0,00%
<b>TOTAL CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS</b>	<b>24.662.548,33</b>	<b>23.522.982,66</b>	<b>-4,62%</b>

Tabela 1.1: Valor estimado de CLSU de acordo com o pedido da PTC referente ao ano de 2010  
[fonte: PTC]

EUR	Ano 2011 revisto submetido em janeiro 2014	Ano 2011 reformulado em agosto de 2014	%
Áreas Não Rentáveis	1.130.641,79	963.417,54	-14,79%
Clientes Não Rentáveis	10.232.699,00	8.923.835,00	-12,79%
Postos Públicos Não Rentáveis	5.027.876,00	4.794.619,00	-4,64%
Pensionistas	10.345.946,29	10.345.946,29	0,00%
<b>TOTAL CLSU</b>	<b>26.737.163,08</b>	<b>25.027.817,83</b>	<b>-6,39%</b>
Benefícios Indiretos	1.531.949,78	1.500.192,50	-2,07%
Reputação da empresa e valorização da marca	667.064,21	649.230,14	-2,67%
Ubiquidade	4.984,81	4.235,19	-15,04%
Publicidade nos Postos Públicos	647.581,11	644.279,52	-0,51%
Mailing	159.578,58	149.706,58	-6,19%
Taxas regulatórias	52.741,06	52.741,06	0,00%
<b>TOTAL CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS</b>	<b>25.205.213,31</b>	<b>23.527.625,33</b>	<b>-6,66%</b>

Tabela 1.2: Valor estimado de CLSU de acordo com o pedido da PTC referente ao ano de 2011  
[fonte: PTC]

EUR	2010-2011 revisto submetido em janeiro 2014	2010-2011 reformulado em agosto de 2014	%
Áreas Não Rentáveis	2.177.689,76	1.880.348,61	-13,65%
Clientes Não Rentáveis	19.660.485,19	17.654.399,18	-10,20%
Postos Públicos Não Rentáveis	9.178.528,00	8.582.712,00	-6,49%
Pensionistas	22.051.456,29	22.051.456,29	0,00%
<b>TOTAL CLSU</b>	<b>53.068.159,25</b>	<b>50.168.916,08</b>	<b>-5,46%</b>
Benefícios Indiretos	3.200.397,62	3.118.308,09	-2,56%
Reputação da empresa e valorização da marca	1.615.834,37	1.563.737,93	-3,22%
Ubiquidade	12.143,50	10.338,00	-14,87%
Publicidade nos Postos Públicos	1.216.831,40	1.207.836,21	-0,74%
Mailing	269.147,32	249.954,95	-7,13%
Taxas regulatórias	86.441,01	86.441,01	0,00%
<b>TOTAL CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS</b>	<b>49.867.761,63</b>	<b>47.050.607,99</b>	<b>-5,65%</b>

**Tabela 1.3: Valor estimado de CLSU de acordo com o pedido da PTC referente aos anos 2010-2011 [fonte: PTC]**

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

- ▶ Áreas Não Rentáveis
- ▶ Clientes Não Rentáveis
- ▶ Postos Públicos Não Rentáveis
- ▶ Pensionistas
- ▶ Benefícios Indiretos
  - ❖ Reputação da empresa e valorização da marca
  - ❖ Ubiquidade
  - ❖ Publicidade nos Postos Públicos
  - ❖ Mailing
  - ❖ Taxas regulatórias

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

## 2. Resultados apresentados pela PTC

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

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

### 2.1. Resultados das Áreas Não Rentáveis

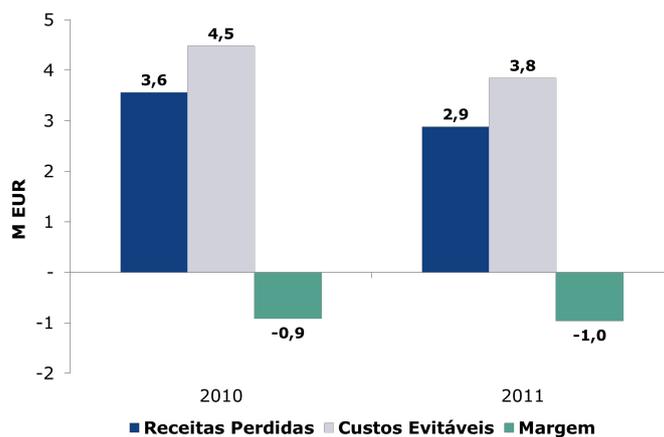
Os valores totais que dizem respeito às receitas perdidas, custos evitáveis e margens correspondentes para todas as áreas MDF, tanto não rentáveis como rentáveis, são apresentadas no quadro seguinte para os anos 2010-2011. **[IIC]**

**Apresentação 2.1: Receitas perdidas, custos evitáveis e margem de todas as áreas MDF para os anos 2010-2011 [fonte: elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]**

**[FIC]**

A análise dos resultados a nível individual de área MDF mostra que 39 áreas MDF são consideradas não rentáveis em 2010 e 2011 num total de 1.853 áreas MDF<sup>4</sup> (2,10% do total).

As receitas perdidas, custos evitáveis e margens correspondentes apenas para áreas MDF não rentáveis, são mostradas no quadro seguinte para os anos 2010-2011.



**Apresentação 2.2: Receitas perdidas, custos evitáveis e margem de todas as áreas não rentáveis para os anos 2010-2011 [fonte: elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]**

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

<sup>4</sup> Inclui o efeito de aplicação dos critérios de plausibilidade.



**Apresentação 2.3: Distribuição da rentabilidade por área MDF para o ano de 2010<sup>5</sup> [fonte: elaboração de Axon Consulting]**

**Apresentação 2.4: Distribuição da rentabilidade por área MDF para o ano de 2011<sup>6</sup> [fonte: elaboração de Axon Consulting]**

**[FIC]**

---

<sup>5</sup> -100% bar representa a rentabilidade por MDF de -100% ou inferior

<sup>6</sup> -100% bar representa a rentabilidade MDF de -100% ou mais baixo

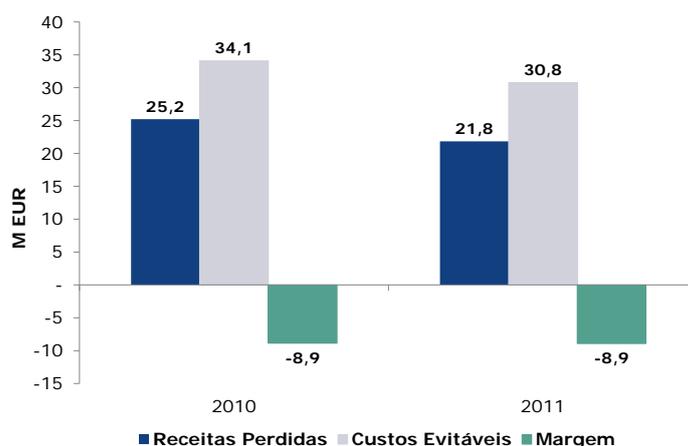
## 2.2. Resultados dos Clientes Não Rentáveis

Os montantes relacionados com as receitas perdidas, custos evitáveis e correspondentes margens para áreas rentáveis MDF, para os anos 2010-2011, são apresentadas no quadro seguinte. **[IIC]**

**Apresentação 2.5: Receitas perdidas de áreas rentáveis, custos evitáveis e margens relativas aos anos de 2010-2011 [fonte: Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]**

**[FIC]** Em suma, a análise dos resultados a nível dos clientes de áreas rentáveis mostrou que existem 1,9 milhões de clientes, dos quais 0,1 milhões são não rentáveis (tomando 2010 como exemplo).

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



**Apresentação 2.6: Receitas perdidas, custos evitáveis e margens relativas aos anos de 2010-2011 de Clientes Não Rentáveis em Áreas Rentáveis [fonte: Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]**



[IIC]

**Apresentação 2.7: CLSU de Clientes não rentáveis – Receita líquida unitária por cliente do ano de 2010 [fonte: Axon Consulting]**

**Apresentação 2.8: CLSU de Clientes não rentáveis – Receita líquida unitária por cliente do ano de 2011 [fonte: Axon Consulting]**

**Apresentação 2.9: CLSU de Clientes não rentáveis –Custo unitário de acesso por linha para o ano 2010 [fonte: Axon Consulting]**

**Apresentação 2.10: CLSU de Clientes não rentáveis –Custo unitário de acesso por linha para o ano 2011 [fonte: Axon Consulting]**

**[FIC]**

Em conformidade com o já efetuado na anterior submissão de dados relativos a 2010-2011, a PTC, para além de ter incorporado no modelo Cliente não rentável em áreas rentáveis as alterações relativas ao diferimento das instalações referentes a 2007-2011, em complemento, apresentou um ajustamento aos resultados do modelo Cliente não rentável em áreas rentáveis de 2010, a fim de incluir o

diferimento das instalações de 2006, de acordo com as determinações do ICP-ANACOM.

O CLSU para clientes não rentáveis não foi ajustado para 2011 uma vez que o diferimento das instalações é efetuado com uma vida útil de 5 anos, sendo, portanto, 2010 o último ano para ajustar os custos de instalação de 2006 e o modelo já incorpora os dados sobre custos de instalação a partir de 2007.

No quadro seguinte são apresentadas, na sequência do ajustamento, as variações no número de clientes não rentáveis e na margem dos clientes não rentáveis:

	2010
Diminuição da Margem clientes não rentáveis	141.252
Aumento do N° de clientes não rentáveis	3.795

No quadro seguinte apresenta-se o CLSU final para clientes não rentáveis em áreas rentáveis incluindo este ajustamento:

M EUR	2010	2011
CLSU de clientes não rentáveis antes de ajustamento	-8,87	-8,92
Ajustamento	0,14	-
<b>CLSU Final clientes não rentáveis</b>	<b>-8,73</b>	<b>-8,92</b>

**Tabela 2.3 : Resultados finais do CLSU de Clientes não Rentáveis depois de aplicado o ajustamento do diferimento das instalações de 2006 [fonte: elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]**

### 2.3. Resultados dos Postos Públicos Não Rentáveis

O quadro abaixo apresentado resume o cálculo do custo líquido de postos públicos submetido pela PTC. Os postos públicos não rentáveis têm margens negativas entre -3,8 M EUR e -4,8 M EUR ao longo dos exercícios de 2010 e 2011. Pode também observar-se que, quase todas as áreas MDF apresentam um certo número de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis, e que a percentagem de postos públicos não rentáveis relativamente ao total de postos públicos tem aumentado de 81,6% em 2010 até 88,9% em 2011.

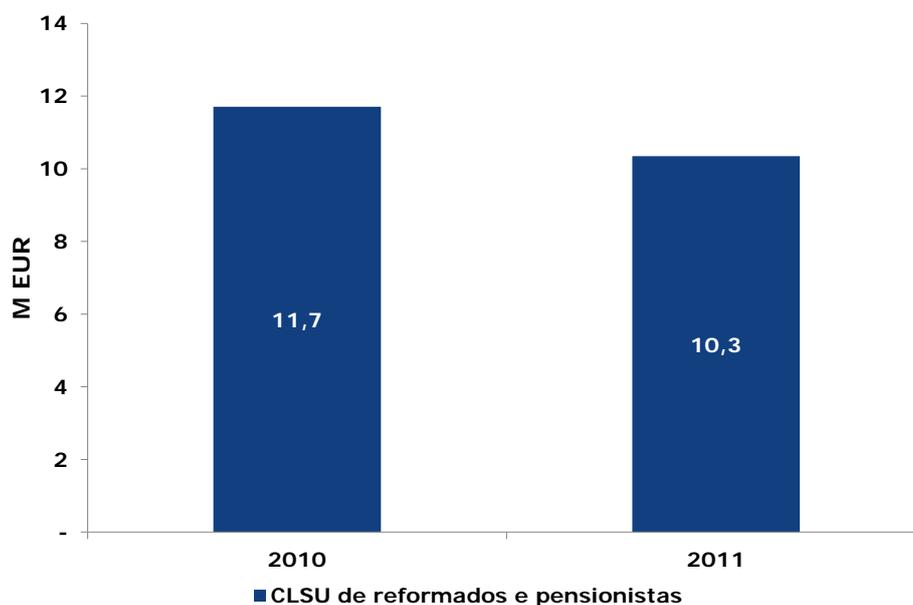
M EUR	2010	2011
<b>Todos os postos públicos em áreas rentáveis [IC]</b>		
Total das receitas perdidas		
Total dos custos evitáveis		
Margem		
<b>Postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis</b>		
Total das receitas perdidas	6,92	6,40
Total dos custos evitáveis	10,71	11,20
Margem	-3,79	-4,79
<b>% de postos públicos não rentáveis em todos os postos públicos em áreas rentáveis [IC]</b>		
Receitas perdidas		
Custo evitável		
Margem		
<b># Áreas e Clientes</b>		
Número de áreas rentáveis com postos públicos	1.746	1.739
Número de áreas rentáveis com postos públicos não rentáveis	1.727	1.724
% de áreas com postos públicos não rentáveis	98,91%	99,14%
Número de postos públicos	33.273	31.426
Número de postos públicos não rentáveis	27.163	27.935
% postos públicos não rentáveis face ao universo de postos públicos	81,64%	88,89%
<b>Receita média por posto público em áreas rentáveis (RMPP)</b>		
Receita mensal média nacional por posto público em áreas rentáveis [IC]		
Receita mensal média por posto público não rentável em áreas rentáveis	21,23	19,10
<b>Custo médio por posto público em áreas rentáveis (CMPP)</b>		
Custo médio mensal por posto público a nível nacional em áreas rentáveis (€) [IC]		
Custo médio mensal por posto público não rentável em áreas rentáveis (€)	32,85	33,40

**Tabela 2.4: Receitas perdidas, custos evitáveis e Principais Indicadores de Postos Públicos em áreas rentáveis [fonte: elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela PTC]**

## 2.4. Resultados dos Pensionistas

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

Os resultados para os anos 2010-2011 são apresentados na tabela abaixo.



**Apresentação 2.11: CLSU dos pensionistas para os anos 2010-2011 [fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela PTC]**

No quadro seguinte é apresentado o total do CLSU para pensionistas, bem como o número de pensionistas elegível, para o período 2010-2011.

	2010	2011
Número de pensionistas elegíveis	171.223	151.336
AaA %		-11,61%
CLSU de reformados e pensionistas	11.705.510	10.345.946
AaA %		-11,61%

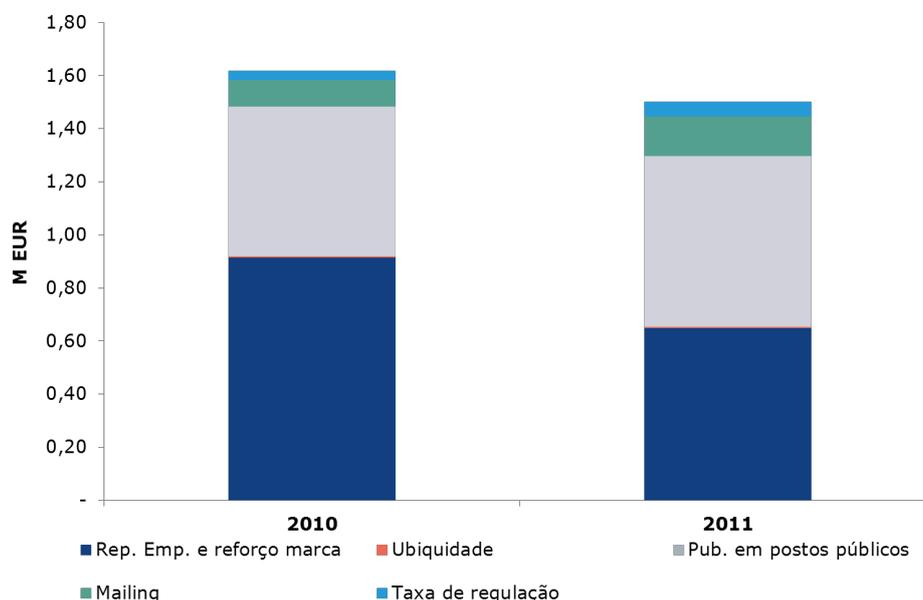
**Tabela 2.5: CLSU e número de pensionistas elegíveis para os anos 2010-2011 [fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela PTC]**

## 2.5. Resultados dos Benefícios Indiretos

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

- ▶ Reputação da empresa e valorização da marca
- ▶ Ubiquidade
- ▶ Publicidade nos Postos Públicos
- ▶ Mailing
- ▶ Taxas de regulação

O quadro seguinte demonstra o Custo Líquido do Serviço Universal dos benefícios indiretos separados pelas categorias acima referidas para o período 2010-2011:



**Apresentação 2.12: Montante de Benefícios indiretos para os anos 2010-2011, por categoria**  
[fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela PTC]

De acordo com o quadro acima apresentado, é perceptível que as categorias mais importantes dos benefícios indiretos são a reputação empresarial e reforço da marca e a publicidade em postos públicos, que representam 57% e 35% respetivamente para o ano 2010 e 43% e 43% respetivamente para o ano 2011. Na outra extremidade encontram-se as taxas de regulação e a ubiquidade que representam uma parte pouco relevante do total dos benefícios indiretos.

Os valores correspondentes a todas as categorias são apresentados no quadro abaixo para os anos 2010-2011.

EUR	2010	2011
Reputação empresarial e reforço da marca	914.508	649.230
Ubiquidade	6.103	4.235
Publicidade em postos públicos	563.557	644.280
Mailing	100.248	149.707
Taxa de regulação	33.700	52.741
<b>Total de benefícios indiretos</b>	<b>1.618.116</b>	<b>1.500.192</b>

**Tabela 2.6: Montante de Benefícios indiretos para os anos 2010-2011, por categoria** [fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela PTC]

## 3. Validação da atualização dos modelos

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

### *Descrição da situação*

A PTC foi sujeita a auditoria aos Resultados do seu Sistema de Contabilidade Analítica aos anos de 2010 e 2011 por parte da Axon Consulting em colaboração com a Grant Thornton. Após estas auditorias foram emitidos Relatórios de Auditoria bem como Declarações de Conformidade referindo diversas situações que, segundo os auditores deveriam ser alvo de ajustamento.

O ICP-ANACOM deliberou que fossem efetuadas as alterações ao SCA da PTC dos anos de 2010 e 2011 discriminadas nos parágrafos seguintes. Tendo em conta que estas alterações têm impacto nos cálculos associados às estimativas reformuladas dos CLSU de 2010-2011 procedemos à verificação da implementação destas alterações, através da reconciliação dos inputs com os dados do Sistema de Contabilidade Analítica ajustados.

Os ajustamentos referentes aos valores do SCA após estas auditorias são os seguintes:

- ▶ No âmbito da reformulação aos resultados do SCA 2010 foram determinados os seguintes ajustamentos:
  - ❖ Remoção dos custos financeiros que se encontravam duplicados na pool de pessoal;
  - ❖ Correção do custo de capital relativo à recompra do edifício Picoas em 2010 em virtude do ajustamento do custo de aquisição para efeitos do SCA;
  - ❖ Reversão das provisões de imobilizado fixo através de pseudo departamentos ao longo de 2010, 2011 e 2012;
  - ❖ Correção de custo de capital relativo à reversão das provisões de imobilizado fixo através de pseudo departamentos ao longo de 2010, 2011 e 2012
  - ❖ Exclusão das rubricas associadas ao excesso de estimativa referente a IRC do ano anterior;

- ❖ Alocação de custos de terminação na rede fixa de outros operadores aos produtos IPTV;
  - ❖ Exclusão de custos com conteúdos IPTV da base de distribuição de custos comuns;
  - ❖ Melhoria da forma de imputação de custos com a provisão para clientes de cobrança duvidosa do respetivo driver;
  - ❖ Correção da imputação de custos inicialmente alocados a produtos e serviços referentes a Teledifusão Analógica Terrestre (TAT) para produtos e serviços referentes a Teledifusão Digital Terrestre
  - ❖ Alteração na forma de imputação de custos associados aos meios de transmissão com as ilhas (driver Act Int L1CAP).
- ▶ No âmbito da reformulação aos resultados do SCA 2011 foram determinados os seguintes ajustamentos:
- ❖ Remoção dos custos financeiros que se encontravam duplicados na pool de pessoal;
  - ❖ Correção do custo de capital relativo à recompra do edifício Picoas em 2010 em virtude do ajustamento do custo de aquisição para efeitos do SCA;
  - ❖ Reversão das provisões de imobilizado fixo através de pseudo departamentos ao longo de 2010, 2011 e 2012;
  - ❖ Correção de custo de capital relativo à reversão das provisões de imobilizado fixo através de pseudo departamentos ao longo de 2010, 2011 e 2012
  - ❖ Exclusão das rubricas associadas ao excesso de estimativa referente a IRC do ano anterior;
  - ❖ Alocação de custos de terminação na rede fixa de outros operadores aos produtos IPTV;
  - ❖ Exclusão de custos com conteúdos IPTV da base de distribuição de custos comuns;
  - ❖ Melhoria da forma de imputação de custos com a provisão para clientes de cobrança duvidosa do respetivo driver;
  - ❖ Correção da imputação de custos inicialmente alocados a produtos e serviços referentes a Teledifusão Analógica Terrestre (TAT) para produtos e serviços referentes a Teledifusão Digital Terrestre
  - ❖ Alteração na forma de imputação de custos associados aos meios de transmissão com as ilhas (driver Act Int L1CAP).

### ***Verificação da abordagem da PTC***

Verificámos que os ajustamentos referentes aos valores do SCA de 2010 e 2011 discriminados nos parágrafos anteriores, foram devidamente efetuados e introduzidos nos inputs usados na estimativa de cálculo dos CLSU.

Verificámos que a abordagem seguida pela PTC é razoável e de acordo com as orientações e princípios definidos pelo ICP-ANACOM na sua decisão relevante '*Decisão sobre os resultados da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) da PT Comunicações, S.A. (PTC) relativos aos exercícios de 2010 e 2011*'.

Verificámos que os pressupostos metodológicos efetuados pela PTC para a estimativa do CLSU revisto são razoáveis e consistentes com os utilizados durante a submissão das primeiras estimativas dos CLSU de 2010-2011.

Verificámos que os cálculos efetuados pela PTC para a estimativa do CLSU revisto são razoáveis e consistentes com os utilizados durante a submissão das primeiras estimativas dos CLSU de 2010-2011. Não obstante, PTC efetuou uma alteração a nível de cálculo no Modelo de Cliente ao considerar o ajustamento efetuado para evitar a duplicação da contagem de chamadas recebidas e efetuadas on-net de clientes não rentáveis.

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

#### **Alteração de cálculo no 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 baseia-se na percentagem que os clientes não rentáveis representam no total de receitas líquidas de chamadas on-net efetuadas nestas áreas rentáveis.

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 PTC introduziu uma modificação na re-submissão 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.

IIC

FIC

A PTC argumentou que, sendo as receitas líquidas o denominador para calcular a percentagem, esta métrica não é apropriada para o cálculo da percentagem acima descrita dado que os seus valores aproximam-se do 0 ou são mesmo negativos e podem levar à instabilidade e distorção no cálculo do ajustamento.

Observamos que a distorção referida pela PTC foi apenas detetada após as alterações implementadas no SCA como resultado da auditoria. Devido a esta situação, a utilização da receita líquida de 2011 resultou num aumento desta componente em 6,1 M EUR, tal como mostrado na tabela abaixo:

EUR	Ajustamento Pré-Auditoria ao SCA	Ajustamento Pós Auditoria ao SCA
Componente da CLSU de 2010 de clientes não rentáveis	-206.798	-237.250
Componente da CLSU de 2011 de clientes não rentáveis	824.267	6.061.791

**Tabela 3.1: Ajustamento da componente CLSU dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis devido à duplicação de contagem de chamadas on-net utilizando receitas líquidas antes e depois da Auditoria ao SCA [fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela PTC]**

A fim de evitar o efeito acima descrito, a PTC utilizou receitas brutas em vez de receitas líquidas para a determinação do ajustamento requerido. Este novo critério é mais estável e não se altera significativamente como resultado da receita líquida estar próxima de zero.

Com esta alteração, os novos ajustamentos calculados com base nas receitas brutas são os seguintes:

EUR	Ajustamento Pré-Auditoria ao SCA	Ajustamento Pós-Auditoria ao SCA
Componente da CLSU de 2010 de clientes não rentáveis	6.739	9.572
Componente da CLSU de 2011 de clientes não rentáveis	8.458	10.862

**Tabela 3.2: Ajustamento da componente CLSU dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis devido à duplicação de contagem de chamadas on-net utilizando receitas brutas antes e depois da Auditoria ao SCA [fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela PTC]**

Dado que a alteração a nível de cálculo de receitas líquidas para receitas brutas está de acordo com a metodologia estabelecida, reflete a nova realidade da empresa (redução das margens de chamadas on-net) e aumenta a robustez do cálculo, cremos que esta alteração é razoável.

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

Não obstante, verificámos que continuam a existir alguns desvios no que diz respeito aos dados provenientes do SCA e aos dados usados no cálculo dos CLSU (ver as limitações referentes à reconciliação das fontes de informação utilizadas pela PTC incluídas no relatório de auditoria anterior<sup>7</sup>, especificamente nas secções 4.5 e 6.5). Os desvios existentes são entre a informação proveniente do SCA e:

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

Estas diferenças são apresentadas em maior detalhe nos parágrafos seguintes.

### **Volumes de tráfego usados no Modelo de Áreas Não Rentáveis**

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

<sup>7</sup> Relatório de Auditoria, " Auditoria às estimativas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela PT Comunicações, S.A. (Exercícios de 2010 a 2011)", 29 janeiro 2014









**Volumes de tráfego usados no Modelo de Postos Públicos**

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

**[IIC]**

2010 (minutos)	Volumes usados no CLSU para o Cálculo de Postos Públicos Não Rentáveis	Volumes provenientes do SCA <sup>8</sup>	Diferença	% Variação

**Tabela 3.9: Volumes por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2010 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]**

2011 (minutos)	Volumes usados no CLSU para o Cálculo de Postos Públicos Não Rentáveis	Volumes provenientes do SCA <sup>9</sup>	Diferença	% Variação

**Tabela 3.10: Volumes por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2011 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]**

**[FIC]**

<sup>8</sup> Minutos reais feitos pelos cartões virtuais extraídos do SCA

<sup>9</sup> Minutos reais feitos pelos cartões virtuais extraídos do SCA

## Receitas usadas no Modelo de Postos Públicos

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

### [IIC]

2010 (EUR)	Receitas usadas no CLSU para o Cálculo de Postos Públicos Não Rentáveis	Receitas provenientes do SCA	Diferença	% Variação

Tabela 3.11: Receitas por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2010 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

2011 (EUR)	Receitas usadas no CLSU para o Cálculo de Postos Públicos Não Rentáveis	Receitas provenientes do SCA	Diferença	% Variação

Tabela 3.12: Receitas por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2011 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela PTC]

### [FIC]

#### *Resumo das conclusões da validação*

No geral, a abordagem seguida pela PTC é razoável e de acordo com as orientações e princípios definidos pelo ICP-ANACOM na sua decisão relevante '*Decisão sobre os resultados da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) da PT Comunicações, S.A. (PTC) relativos aos exercícios de 2010 e 2011*'. Concluimos que os pressupostos metodológicos e cálculos efetuados pela PTC para a estimativa do CLSU revisto são razoáveis.

Na sua globalidade, verificámos que a atualização dos inputs utilizada para as novas estimativas dos CLSU 2010-2011 está de acordo com a resubmissão dos resultados do SCA 2010-2011.

Verificou-se que a PTC implementou adequadamente todas as recomendações apresentadas no relatório submetido em 29 de janeiro de 2014 e que os ajustamentos referentes aos valores do SCA de 2010-2011 foram devidamente efetuados e introduzidos nos inputs.

Verificámos ainda que não existem incoerências e/ou inconsistências entre os novos resultados do SCA dos anos de 2010-2011 e os inputs utilizados nos cálculos resubmetidos dos CLSU.

Verificámos, no entanto, que continuam a existir alguns desvios no que diz respeito aos dados provenientes do SCA e aos dados usados no cálculo dos CLSU (ver as limitações referentes à reconciliação das fontes de informação utilizadas pela PTC incluídas no relatório de auditoria anterior<sup>10</sup>, especificamente nas secções 4.5 e 6.5). Os desvios existentes são entre a informação proveniente do SCA e:

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

Não obstante as situações acima descritas, consideramos que os esclarecimentos apresentados pela PTC relativamente aos assuntos de reconciliação (e já devidamente incluídos no relatório de auditoria de 29 de janeiro de 2014) são aceitáveis para os anos 2010-2011.

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

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

Apesar das limitações confirmadas pela PTC, estamos em crer que é aconselhável, que a PTC disponibilize uma reconciliação total dos inputs relativamente a anos

---

<sup>10</sup> Relatório de Auditoria, " Auditoria às estimativas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela PT Comunicações, S.A. (Exercícios de 2010 a 2011)", 29 janeiro 2014

futuros, fornecendo justificações razoáveis e documentação de suporte para qualquer desvio existente nos valores utilizados.

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

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

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

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

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

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

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

## 4. Conclusões de auditoria

Com exceção das situações indicadas acima referentes aos desvios existentes, verificou-se que a ressubmissão de novas estimativas de CLSU relativas aos anos 2010-2011, em particular os resultados e cálculos (Tabela abaixo), preparada pela PTC, está de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pelo ICP-ANACOM na sua "*Decisão sobre os resultados da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) da PT Comunicações, S.A. (PTC) relativos aos exercícios de 2010 e 2011*".

O quadro abaixo apresenta os resultados dos CLSU 2010-2011, conforme a ressubmissão dos CLSU 2010-2011 enviada pela PTC.

M EUR	2010	2011	TOTAL
<b>RECEITAS PERDIDAS</b>			
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	3,56	2,88	6,44
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	25,21	21,83	47,04
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	6,92	6,40	13,32
<b>Total de receitas perdidas</b>	<b>35,70</b>	<b>31,11</b>	<b>66,81</b>
<i>AaA%</i>		-12,83%	
<b>CUSTOS EVITÁVEIS</b>			
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	4,48	3,85	8,32
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	34,09	30,75	64,84
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	10,71	11,20	21,90
Receita ainda não obtida, para pensionistas	11,71	10,35	22,05
<b>Total de custos evitáveis</b>	<b>60,98</b>	<b>56,14</b>	<b>117,12</b>
<i>AaA%</i>		-7,93%	
<b>TOTAL CLSU</b>			
Total de CLSU de áreas não rentáveis	0,92	0,96	1,88
Total de CLSU de clientes não rentáveis	8,87	8,92	17,80
Ajustamento do CLSU de clientes não rentáveis <sup>11</sup>	-0,14	-	-0,14
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	3,79	4,79	8,58
Descontos a pensionistas	11,71	10,35	22,05
<b>Total CLSU</b>	<b>25,14</b>	<b>25,03</b>	<b>50,17</b>
<i>AaA%</i>		-0,45%	
<b>TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS</b>			
Total de benefícios indirectos	1,62	1,50	3,12
<i>AaA%</i>		-7,29%	
<b>TOTAL de CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS</b>			
Total de CLSU após benefícios indirectos	23,52	23,53	47,05
<i>AaA%</i>		0,02%	

Tabela 4.1: Resultados do CLSU referentes aos anos 2010-2011 de acordo com a ressubmissão apresentada pela PTC [fonte: PTC]

<sup>11</sup> Ajustamento devido ao diferimento das instalações 2006

# Declaração de conformidade sobre a auditoria às estimativas reformuladas do custo líquido do serviço universal de 2010 e 2011

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](mailto:gt.lisboa@pt.gt.com)

## Introdução

1. Executámos os procedimentos acordados com o ICP – 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 (Exercícios de 2010 a 2011)”. 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 os exercícios 2010 e 2011 apresentadas pela PT Comunicações, S.A. (PTC) a 13 de agosto de 2014, em particular os resultados e os cálculos, estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes nas determinações do ICP-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 aos exercícios de 2010 e 2011 preparados a partir dos resultados do Sistema de Contabilidade de Custos de acordo com o Princípio do Custo Histórico para os mesmos anos, bem como em outros sistemas de informação de suporte do operador, são da responsabilidade da PTC.

3. A nossa responsabilidade consiste em aplicar os procedimentos acordados com o ICP – ANACOM, com vista a verificar a conformidade das estimativas reformuladas dos custos líquidos da prestação do Serviço Universal apresentados pela PTC para os anos 2010-2011, 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 PTC, foram definidos e são da responsabilidade do ICP-ANACOM.

### **Âmbito**

5. O nosso trabalho teve como objetivo garantir que as estimativas apresentadas pela PT Comunicações, S.A. (PTC) a 13 de agosto de 2014, relativas aos CLSU para os anos 2010 e 2011, em particular os resultados e os cálculos, estão de acordo com os princípios, critérios e condições constantes nas determinações do ICP-ANACOM, designadamente com as adotadas em 09 de junho de 2011, 29 de agosto de 2011, 25 de novembro de 2011, 12 de outubro de 2012, 20 de junho de 2013 e 12 de junho de 2014 e com os resultados reformulados do Sistema de Contabilidade Analítica da PTC, 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 aos 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 do ICP-ANACOM e outras entidades a quem o ICP-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 PTC 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 PTC poderá, também nesta situação, estar a subvalorizar os CLSU. Assim, apesar de considerarmos que os esclarecimentos apresentados pela PTC relativamente aos assuntos de reconciliação para os anos 2010-2011 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 PTC para os anos 2010-2011, estão de acordo com a metodologia, com os pressupostos e com as determinações do ICP-ANACOM constantes nas Especificações Técnicas e correspondem aos seguintes valores:

- Ano 2010: 23.522.982,66 euros (vinte e três milhões, quinhentos e vinte e dois mil, novecentos e oitenta e dois euros e sessenta e seis cêntimos);
- Ano 2011: 23.527.625,33 euros (vinte e três milhões, quinhentos e vinte e sete mil, seiscentos e vinte e cinco euros e trinta e três cêntimos);

que resultam num montante total para o período de 2010 a 2011 de 47.050.607,99 euros (quarenta e sete milhões, cinquenta mil, seiscentos e sete euros e noventa e nove cêntimos).



12. Este Parecer/ Declaração de Conformidade é emitido nos termos definidos pelo ICP – ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações, nas respectivas *Especificações Técnicas* do Caderno de Encargos.

Miraflores, 17 de setembro de 2014



---

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