

**Sentido Provável de Decisão sobre os resultados das auditorias aos custos
líquidos do serviço universal da MEO – Serviços de Comunicações e
Multimédia, S.A. relativos ao exercício de 2014**

Índice

1. Enquadramento.....	3
2. Principais conclusões das auditorias.....	6
3. Análise na especialidade às estimativas de CLSU apresentadas pela MEO e às conclusões e recomendações da AXON.....	8
3.1. Princípios gerais	8
3.2. Custos evitáveis afetos à prestação do serviço de ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público e à prestação do serviço de postos públicos.....	14
3.2.1. Apuramento dos custos evitáveis e rácios de evitabilidade	15
3.2.2. Distribuição geográfica dos custos de acesso (“ <i>de-averaging</i> ”)	17
3.3. Áreas não rentáveis (apuramento dos custos do STF e PP).....	18
3.4. Clientes não rentáveis em áreas rentáveis (STF).....	21
3.4.1. Ajustamento para efeitos da contabilização do tráfego entre clientes não rentáveis em áreas rentáveis	22
3.4.2. Distribuição do custo de acesso pelos clientes e distribuição da receita líquida.....	23
3.4.3. Determinação de clientes não rentáveis com custos de acesso anormalmente elevados	25
3.5. Reformados e pensionistas.....	25
3.6. Oferta de postos públicos em áreas rentáveis	26
3.7. Benefícios indiretos.....	28
3.8. Reconciliação ao nível do número de linhas, dos volumes de tráfego e receitas consideradas no cálculo dos CLSU com os valores constantes do SCA.....	30
4. Apreciação da ANACOM sobre os resultados da auditoria	32
5. Valores finais de CLSU 2014	33
6. Conclusão e Deliberação	36

1. Enquadramento

Durante parte do ano de 2014 e à semelhança de anos anteriores, a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO), 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 (STF); ii) lista telefónica completa e serviço completo de informações de listas; e iii) oferta de postos públicos (PP) em todo o território nacional, ao abrigo do contrato de concessão que então se encontrava em vigor.

De notar que durante o ano de 2014 foram assinados os contratos relativos às prestações do SU na sequência dos procedimentos de designação, sendo que as datas de início de cada uma dessas prestações determinaram as datas de cessação das prestações do SU pela MEO ao abrigo do contrato de concessão celebrado entre o Estado e a então PT Comunicações (atualmente a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.), em 20.03.1995, alterado através do acordo modificativo celebrado entre as partes no dia 03.04.2003.

Assim, no dia 19.02.2014, foi assinado o contrato entre o Estado Português e a Optimus – Comunicações S.A. (OPTIMUS) para a prestação do SU de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e de serviços acessíveis ao público na zona Norte e Centro. Na mesma data, também, foi assinado o contrato entre o Estado Português e a ZON TV Cabo Portugal, S.A. (ZON) para a prestação desse mesmo serviço na zona Sul e Ilhas. Estas duas empresas, na sequência de uma fusão por incorporação da ZON na OPTIMUS, integram atualmente uma única empresa com a designação NOS Comunicações, S.A., a qual iniciou a prestação do SU de STF no dia 01.06.2014.

Em 20.02.2014, foram assinados entre a PT Comunicações, S.A. (atualmente MEO) e o Estado Português os contratos para a prestação, em todo o território nacional, do SU de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas e do SU de oferta de postos públicos, tendo a empresa iniciado a prestação desses serviços em 20.02.2014 e em 09.04.2014, respetivamente.

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

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

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 CLSU².

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 foi prestado pela MEO ao abrigo do contrato de concessão, o que sucedeu em relação a parte do ano de 2014, conforme já referido.

Tendo em consideração que a metodologia de cálculo dos CLSU foi desenvolvida numa base anual e tendo presente as datas de início de prestação dos serviços acima referidas, que implicaram que a MEO, em 2014, só prestasse o SU ao abrigo do enquadramento regulamentar relativo ao período anterior à designação de um prestador de serviço universal (PSU) por concurso durante uma parte do ano, a ANACOM aprovou, em 22.07.2015, uma decisão que adapta a metodologia de cálculo dos CLSU a essa realidade³.

Nos termos previstos na LCE, compete ao PSU disponibilizar todas as contas e informações pertinentes para o cálculo do CLSU, respeitando as deliberações emitidas

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.

³ Decisão sobre a metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço universal a aplicar no ano 2014.

pela ANACOM. Nesta conformidade, a MEO enviou a esta Autoridade em 30.10.2015 as estimativas dos CLSU para 2014⁴.

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 16.09.2015, à AXON Partners Group Consulting S.L (doravante AXON) a auditoria às estimativas dos CLSU apresentadas pela MEO para o exercício de 2014. Os trabalhos de auditoria foram iniciados no final de 2015.

A auditoria realizada consistiu numa análise aprofundada, sistemática e global das estimativas de CLSU apresentadas pela MEO para 2014 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 enviada pela empresa os auditores transmitiram à MEO recomendações com vista à correção de algumas situações que foram identificadas, tendo a MEO apresentado novas estimativas de CLSU aos auditores, em 27.01.2016, de forma a dar resposta às referidas situações. Posteriormente, a MEO, tendo entretanto disponíveis os valores reformulados do Sistema de Contabilidade Analítica (SCA) relativo ao exercício de 2014, apresentou aos auditores, em 06.05.2016, dando conhecimento à ANACOM, os resultados revistos dos CLSU 2014 à luz daqueles valores⁵. Esses resultados foram auditados pela AXON no âmbito do mesmo procedimento de auditoria, tendo os auditores transmitido o relatório final da auditoria global efetuada aos CLSU 2014 em 19.07.2016, compreendendo as conclusões relativas às primeiras estimativas apresentadas pela MEO em outubro de 2015 e corrigidas pela empresa em janeiro de 2016 e as conclusões finais às estimativas ressubmetidas pela MEO em maio de 2016.

⁴ A referência a CLSU 2014 deve, no contexto do presente documento, ser entendida como os CLSU incorridos pela MEO no período compreendido entre 1 de janeiro de 2014 e 31 de maio de 2014 para a prestação do STF e entre o dia 1 de janeiro de 2014 e 8 de abril para a prestação do serviço de PP.

⁵ De notar que os valores reformulados do SCA relativos ao exercício de 2014 utilizados pela MEO na ressubmissão dos CLSU 2014 correspondem aos que foram aprovados por decisão da ANACOM de 25 de maio de 2016, na sequência da auditoria aos resultados de 2014 do SCA da MEO.

2. Principais conclusões das auditorias

A AXON, em colaboração com a Grant Thornton & Associados, SROC, Lda⁶, realizou uma auditoria às estimativas de CLSU apresentadas pela MEO para 2014 e elaborou um relatório preliminar de auditoria após a conclusão do trabalho de campo.

As conclusões do trabalho de auditoria foram discutidas entre a MEO e os auditores e no dia 27.01.2016, a MEO apresentou novos cálculos de forma a implementar as recomendações dos auditores. No seguimento do apuramento de valores reformulados do SCA relativo a 2014, em face do processo de auditoria realizada ao SCA, a MEO submeteu, no dia 06.05.2016, novas estimativas de CLSU referentes a 2014. Os valores de CLSU 2014 ressubmetidos pela MEO consideraram assim os valores reformulados e auditados do SCA de 2014 e implementaram as recomendações apresentadas pelos auditores, com exceção das relativas à reconciliação com o SCA.

Os valores ressubmetidos foram auditados pela AXON, tendo essa empresa remetido o *draft* do relatório final de auditoria à ANACOM no início de junho. Esse relatório foi transmitido à MEO, em 08.06.2016, para comentários.

A MEO remeteu os seus comentários ao relatório de auditoria, no dia 07.07.2016, realçando que as estimativas dos CLSU 2014 apresentam um nível de fiabilidade elevado, facto que considera comprovado pela auditoria que apenas detetou algumas incorreções e inconsistências nos cálculos e na atualização dos modelos, cujos impactos refere serem de reduzida significância no valor total dos CLSU.

No relatório final de auditoria a AXON refere 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.*”

Ao longo do referido relatório os auditores identificaram problemas de conciliação entre o modelo de CLSU e as fontes de informação (o SCA) e detetaram algumas discrepâncias

⁶ Doravante faz-se referência unicamente à AXON, dado ser a entidade com quem a ANACOM contratou o serviço de auditoria.

nos cálculos ou nos dados utilizados, situações que se encontram detalhadamente descritas no relatório de auditoria e que serão objeto de análise no presente documento.

Na tabela seguinte, apresentam-se os resultados dos CLSU para o período de 2014 em que a MEO prestou o SU ao abrigo do contrato de concessão, incluindo os resultados apresentados inicialmente em 30.10.2015 e os valores ressubmetidos pela MEO em 06.05.2016, na sequência da implementação das recomendações efetuadas pelos auditores aos resultados iniciais, bem como dos valores reformulados do SCA relativo a 2014, os quais foram novamente auditados e que correspondem aos valores finais apurados.

Tabela 1 – Estimativas de CLSU 2014* (valores iniciais e valores finais)

	2014*	
	Valores iniciais Dados de 30.10.2015	Valores finais Dados de 06.05.2016
Receitas perdidas das áreas não rentáveis	€ 538.577	€ 499.798
Receitas perdidas de clientes não rentáveis	€ 6.985.935	€ 7.083.328
Receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	€ 812.121	€ 928.056
Total de receitas perdidas	€ 8.336.633	€ 8.511.182
Custos evitáveis das áreas não rentáveis	€ 759.811	€ 690.514
Custos evitáveis de clientes não rentáveis	€ 11.687.064	€ 11.355.860
Custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	€ 1.279.824	€ 1.716.807
Receitas não obtidas de pensionistas	€ 2.796.308	€ 2.796.308
Total de custos evitáveis	€ 16.523.007	€ 16.559.489
Áreas não rentáveis	€ 221.234	€ 190.716
CLSU de clientes não rentáveis	€ 4.701.129	€ 4.272.532
CLSU de postos públicos não rentáveis	€ 467.703	€ 788.751
Descontos a reformados e pensionistas	€ 2.796.308	€ 2.796.308
Total CLSU antes de benefícios indiretos	€ 8.186.375	€ 8.048.307
Total de benefícios indiretos	€ 321.030	€ 326.636
Total CLSU	€ 7.865.345	€ 7.721.671

Fonte: MEO.

* STF de 1 de janeiro a 31 de maio de 2014 e PP de 1 de janeiro a 8 de abril de 2014

Conforme se pode observar na tabela acima, os resultados ressubmetidos traduziram-se numa redução de €143.674 no valor final dos CLSU face ao valor inicialmente submetido pela MEO.

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 2014.

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 de auditoria 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 do 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. A informação sobre os custos necessária para este exercício é obtida maioritariamente a partir dos registos contabilísticos da MEO, sendo que os custos e os ativos do PSU devem ser valorizados a custos históricos.

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.

Determina também a metodologia que o CLSU resulta da soma das componentes deficitárias do SU, 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.

Deste modo, 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.

De notar 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. Sobre este tema, a deliberação da ANACOM de 20.06.2013, relativa aos resultados de auditoria aos CLSU de 2007-2009, especificou que a MEO deve incluir como serviços relevantes prestados fora do SU, aqueles que permanecem como serviços rentáveis desde 2007 e até ao ano a que se refere a estimativa dos CLSU. Adicionalmente, o PSU deve apresentar uma análise feita numa base anual e, caso necessário, justificação, que será adequadamente ponderada, para a não consideração de serviços relevantes que, embora na abordagem plurianual de base cumulativa sejam não rentáveis, numa abordagem anual possam apresentar margem positiva em algum dos anos considerados.

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.

Note-se que, em 2014, por a MEO não ter prestado o SU na totalidade do ano ao abrigo do enquadramento regulamentar relativo ao período anterior à designação de um PSU por concurso, tal obrigou à adaptação da metodologia de apuramento dos CLSU refletindo a necessidade de apurar as estimativas dos CLSU relativas ao período que decorreu de 01.01.2014 a 31.05.2014 no que respeita à ligação a uma rede de comunicações pública em local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público (STF), e ao período que decorreu de 01.01.2014 a 08.04.2014 no que respeita à oferta de postos públicos (PP).

No âmbito da decisão relativa à metodologia de cálculo dos CLSU a aplicar no ano 2014 (decisão de 22.07.2015) foi ainda estabelecido que “[q]uanto aos *inputs* (operacionais, financeiros e de custos) a utilizar no apuramento dos CLSU, devem ser usados na medida do possível indicadores relativos ao período considerado, ou seja, relativos aos primeiros 5 meses de 2014. No que respeita a esses *inputs*, caso sejam usados valores médios unitários apurados com base em dados anuais do SCA relativo a 2014, é essencial salvaguardar o seguinte:

- a) Os custos médios unitários apurados no período de prestação do SU não devem ser significativamente diferentes dos custos médios do exercício de 2014, nomeadamente no que respeita a custos operacionais, custos de capital e amortizações; e,
- b) Os indicadores operacionais (n.º de instalações, mensalidades, etc.) e financeiros utilizados para o cálculo dos custos não se encontrem influenciados por efeitos sazonais.

Neste contexto, a MEO deverá cabalmente demonstrar que os custos unitários médios de 2014 refletem de forma adequada a atividade da empresa no referido período, bem como os respetivos indicadores operacionais e financeiros utilizados para efeitos do cálculo dos custos líquidos. Salieta-se que caso sejam identificadas diferenças significativas, a MEO deverá identificar e aplicar os ajustamentos necessários para colmatar essas diferenças.”

Relatório de Auditoria

Os auditores descrevem no relatório de auditoria o processo implementado pela MEO para apuramento dos CLSU que se baseia na utilização dos seguintes modelos:

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

rentáveis em áreas rentáveis, aos postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis e aos reformados e pensionistas.

No que respeita às alterações efetuadas para estimar os CLSU de 2014, a AXON refere que a nível das receitas, estas são identificadas em relação ao período janeiro-maio 2014, com base *“nas receitas registadas nos primeiros 5 meses de 2014 na contabilidade geral, que estão em linha com as reportadas no SCA, com base no que foi determinado pela ANACOM na sua decisão de 22.07.2015”*. A AXON também refere que verificou que *“aquelas receitas têm em conta os volumes registados em cada um dos meses, retirados dos sistemas operacionais da MEO, pelo que o critério referido nos parágrafos anteriores assenta numa base de fiabilidade, transparência e adequabilidade refletindo assim a sazonalidade e a evolução do negócio que são muito importantes para que o apuramento dos CLSU retrate fielmente a realidade que pretende representar”*.

No tocante aos custos, o relatório de auditoria descreve o processo de identificação dos custos relevantes e menciona que este tem por base os custos anuais do SCA e os volumes de tráfego correspondentes aos primeiros 5 meses de 2014 reportados nos sistemas operacionais da MEO. Tomando por base estes *inputs*, a MEO calculou os custos unitários tendo em conta os resultados do modelo de contabilidade analítica e os volumes registados no ano inteiro. Posteriormente, a proporção dos volumes dos primeiros 5 meses de 2014 obtidos dos sistemas operacionais foi multiplicada pelos custos unitários.

Adicionalmente, o relatório nota que a MEO efetuou testes de razoabilidade para demonstrar que os custos do período de prestação do serviço (janeiro a maio de 2014) não diferem substancialmente da utilização dos custos médios do período. Deste modo, com base em informação fornecida pela MEO, os auditores compararam a percentagem de custos mensais constantes da contabilidade geral e os incluídos nos cálculos do CLSU, tendo verificado que a diferença acumulada no período janeiro-maio de 2014 é apenas de 0,04%, pelo que concluíram que: *“(...) usar os custos médios do exercício de 2014 não é significativamente diferente de usar os custos médios unitários apurados no período de prestação do SU (janeiro-maio 2014), pelo que os cálculos efetuados e incluídos no modelo se encontram de acordo com o determinado pela ANACOM.”*

De notar ainda que relativamente ao apuramento dos custos evitáveis e receitas perdidas decorrentes da prestação do serviço de postos públicos, foi efetuado o cálculo para o período janeiro-maio de 2014, e em conformidade com as determinações da ANACOM, a

MEO aplicou posteriormente um fator de correção baseado no número de dias em que o serviço foi efetivamente prestado de forma a estimar os custos e receitas associados a essa prestação no período de 1 de janeiro a 8 de abril de 2014.

No apuramento dos CLSU são considerados os custos e receitas de todos os serviços afetos à prestação do SU de STF e PP e todos aqueles serviços que são prestados fora do âmbito do SU, mas que se suportam em pares de cobre e que apresentam margem positiva. Relativamente a estes últimos, o relatório de auditoria identifica as categorias de serviços que são excluídas do cálculo dos CLSU por apresentarem uma margem acumulada negativa entre 2007 e 2014 e identifica um serviço que é excluído apesar de apresentar margem positiva numa base anual em 2014.

Tendo em consideração que a deliberação da ANACOM de 20.06.2013 prevê que o PSU apresente uma justificação para a não consideração de serviços relevantes que, embora na abordagem plurianual de base cumulativa sejam não rentáveis, numa abordagem anual apresentem margem positiva em algum dos anos considerados, a AXON analisou a justificação apresentada pela MEO e concluiu que a exclusão efetuada é razoável e cumpre com o determinado pela ANACOM, até porque a não consideração do serviço em causa envolve apenas 0,8% da margem total de 2014, tendo a AXON entendido que a sua consideração no cálculo dos CLSU teria um impacto negligenciável.

Sobre este tema menciona ainda, a AXON, que a determinação dos serviços relevantes foi efetuada com base nos valores totais do ano de 2014 ao invés dos 5 meses de prestação do serviço, referindo que a MEO justifica a utilização dos valores totais do ano por o SCA – fonte utilizada para efetuar o cálculo - ser atualizado unicamente numa base anual e portanto o cálculo de margens exatas só ser possível para períodos anuais. A AXON conclui que a utilização de valores do ano inteiro afigura-se uma aproximação fiável ao valor que cada serviço teria nos 5 meses e conduziria às mesmas conclusões.

No tocante à anualização das receitas e dos custos não recorrentes, o relatório de auditoria refere que a MEO anualizou as receitas/custos não recorrentes aplicando a proporção de 5/12 (receitas/custos até maio) ao montante respeitante ao diferimento correspondente a cada um dos anos de 2010 a 2013 e a proporção de 1/5 às receitas/custos de 2014 ocorridas até maio de 2014. Os auditores consideram que esta abordagem que foi seguida pela MEO é consistente com a metodologia aprovada pela ANACOM.

Sobre a implementação dos restantes princípios gerais os auditores verificaram a abordagem seguida pela MEO e consideraram que a mesma está alinhada com a metodologia estabelecida pela ANACOM, não tendo identificado situações que justifiquem a alteração dos valores apresentados.

Comentário da MEO

A MEO, nos comentários transmitidos, menciona que na identificação dos serviços relevantes as margens apresentadas pelos auditores, no relatório de auditoria, não incluem a totalidade dos custos apurados no SCA, referindo não terem sido considerados os custos de *curtailment* e, na opinião desse operador, a avaliação da margem total de um determinado produto ou serviço deve ter em consideração a totalidade dos custos.

Este operador ressalva que a inclusão dos custos de *curtailment* no apuramento das margens pode mudar o seu sentido e menciona que tal ocorreu para o ano 2013 com o serviço identificado no relatório de auditoria com margem positiva numa base anual em 2014, alegando que tal altera as conclusões reportadas no quarto parágrafo da página 33.

Entendimento da ANACOM

Tendo em consideração a apreciação favorável apresentada pela AXON quanto à forma de implementação dos princípios gerais prosseguida pela MEO e a conclusão, expressa no relatório de auditoria, de que a abordagem seguida pela empresa é consistente com a metodologia definida pelo regulador, a ANACOM considera que, quanto aos princípios gerais, a MEO implementou corretamente a metodologia de apuramento dos CLSU. Inclui-se nesta apreciação, a correta implementação da decisão da ANACOM de 22.07.2015 relativamente aos *inputs* considerados no modelo para apuramento dos CLSU de 2014. A este respeito, importa notar que, conforme determinação da ANACOM, se encontra salvaguardado que os custos médios unitários apurados com base em dados anuais do SCA não diferem significativamente dos custos médios do período em análise, garantindo-se a aderência do modelo e dos seus resultados à realidade. A este respeito releva-se, em particular, a análise realizada pela AXON, aos custos mensais constantes da contabilidade geral da MEO e aos considerados no apuramento dos CLSU, a qual permitiu aferir que diferença acumulada no período janeiro-maio de 2014 de tais custos é somente de 0,04%.

De notar que na auditoria aos valores ressubmetidos em maio de 2016 pela MEO, a AXON não identificou alterações que tenham impacto nas suas conclusões, mantendo-se assim o entendimento da ANACOM expresso no parágrafo acima.

Nota-se que ao nível do apuramento dos serviços relevantes, o relatório de auditoria apresenta 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 seguisse uma ótica exclusivamente anual tal poderia levar à consideração de um serviço adicional, no entanto a margem desse serviço tem pouca representatividade face à margem de todos os serviços considerados relevantes, tendo, conforme referido no relatório de auditoria, um impacto negligenciável. Refira-se, ainda, que o relatório de auditoria apresenta, conforme determinação da ANACOM, a justificação da MEO para a não inclusão do referido serviço, entendendo os auditores sobre a mesma que “(...) a MEO seguiu adequadamente as determinações da ANACOM.”

Tendo em consideração o exposto e também a conclusão dos auditores quanto ao apuramento dos serviços relevantes de que a “(...) exclusão é razoável, encontrando-se alinhada com as determinações da ANACOM”, a ANACOM considera que a abordagem seguida pela MEO conduz a resultados semelhantes aos que se obteriam na abordagem anual e apresenta uma maior consistência a nível metodológico, sendo de aceitar a abordagem seguida.

Relativamente ao comentário da MEO, a propósito da consideração dos custos de *curtailment* no cálculo da margem para efeitos de apuramento dos serviços relevantes, importa mencionar que os referidos custos decorrem da política de recursos humanos e das opções estratégicas da MEO, e como tal não são afetados pela cessação da prestação de serviços não rentáveis e bem assim não estão diretamente relacionados com a prestação do SU, razão pela qual se entende que não devem ser incluídos no âmbito do apuramento dos serviços relevantes, salientando-se que efetivamente não foram considerados.

3.2. Custos evitáveis afetos à prestação do serviço de ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público e à prestação do serviço de postos públicos

Nesta secção identifica-se a forma de apuramento dos custos evitáveis, sendo que a especificidade do cálculo relativo aos CLSU de 2014 (*inputs* usados nesse apuramento de

forma a obter dados para o período de janeiro a maio desse ano) já foi objeto de apreciação no capítulo anterior.

Para se iniciar o apuramento dos CLSU associados às obrigações de ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público através daquela ligação e de oferta de postos públicos procede-se à determinação dos custos evitáveis e das receitas perdidas de cada uma das áreas geográficas, caso nelas fosse descontinuada a prestação do serviço.

Neste contexto, e de acordo com o definido na metodologia, os custos evitáveis por acesso são aferidos, para cada “*Main Distribution Frame*” - 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. Apuramento dos custos evitáveis e rácios de evitabilidade

Relatório de auditoria da AXON

O apuramento dos custos evitáveis do acesso para cada área geográfica baseia-se na identificação dos custos relevantes, no cálculo dos custos evitáveis e na distribuição geográfica dos custos.

O cálculo dos custos evitáveis - custos incorridos pela MEO que poderiam ser evitados caso esta não tivesse as obrigações de SU - é efetuado com base em estimativas de evitabilidade de componentes de custos. O grau de evitabilidade do custo das

componentes é determinado com base nos rácios 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, abordagem esta que corresponde à adotada no apuramento dos CLSU de anos anteriores.

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.

Entendimento da ANACOM

Considerando o posicionamento de concordância expresso pela ANACOM quanto à forma de apuramento dos custos evitáveis prosseguida pela MEO no âmbito do apuramento dos CLSU de anos anteriores e tendo em conta que abordagem seguida no apuramento dos CLSU 2014 é, conforme resulta do relatório de auditoria, igual à prosseguida no apuramento dos CLSU de 2007 a 2013, 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.

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

Relatório de auditoria

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. Deste modo, e tal como previsto na metodologia aprovada pela ANACOM, a MEO, à semelhança do sucedido para os CLSU de anos anteriores, apresentou uma abordagem alternativa para apuramento dos custos evitáveis por MDF.

O relatório de auditoria menciona que a abordagem 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. Os custos de tráfego não diferem de forma material entre as áreas geográficas e portanto não estão incluídos no processo de “*de-averaging*”.

Segundo o relatório de auditoria a informação operacional foi validada utilizando dados de 2014, não tendo os auditores detetados situações anómalas na comparação entre essa informação e a considerada no modelo.

Assim, concluem os auditores não terem identificado na implementação da abordagem seguida pela MEO quaisquer aspetos relevantes, tendo concluído igualmente que a abordagem seguida é consistente com a metodologia aprovada pela ANACOM. Adicionalmente, mencionam que as conclusões se mantêm válidas na análise que efetuaram aos resultados resubmetidos pela MEO em maio de 2016.

Entendimento da ANACOM

Tal como no cálculo dos CLSU anteriores (2007-2013), a MEO declara não dispor nos seus sistemas informação com o grau de desagregação necessário para apurar os custos de acesso por MDF nos termos do definido na deliberação da ANACOM, nomeadamente, em relação a informação sobre os valores de aquisição dos ativos, ano de aquisição, vida útil, depreciações acumuladas e valor líquido dos ativos.

Nota-se que, à luz do explicitado na metodologia de cálculo aprovada pela ANACOM, é permitida a utilização de uma abordagem alternativa para apuramento dos custos de acesso por MDF desde que a mesma não coloque em causa o objetivo final de garantir a

devida fiabilidade dos custos considerados em cada MDF e a aderência às suas características específicas.

Adicionalmente, os auditores validaram 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.

A AXON conclui que a abordagem seguida pela MEO é consistente com a metodologia definida pela ANACOM, não tendo identificados elementos que coloquem em causa a fiabilidade dos resultados do modelo e a sua aderência à realidade.

Tendo em conta as conclusões da AXON, a ANACOM entende que a abordagem alternativa prosseguida pela MEO se encontra devidamente fundamentada e é aceitável, não tendo sido identificados elementos que coloquem em causa a fiabilidade dos seus resultados e a sua aderência à realidade.

3.3. Áreas não rentáveis (apuramento dos custos do STF e PP)

Nesta secção identifica-se a forma de apuramento das áreas não rentáveis, sendo que a especificidade do cálculo relativo aos CLSU de 2014 (em particular no que respeita aos *inputs* operacionais e financeiros usados nesse apuramento de forma a obter dados para o período de janeiro a maio desse ano) já foi objeto de apreciação no capítulo 3.1.

A metodologia define que o apuramento das áreas não rentáveis é realizado com a identificação das áreas que apresentam uma rentabilidade negativa.

Posteriormente, 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, a metodologia define a aplicação de dois critérios adicionais que visam robustecer o modelo de determinação das áreas não rentáveis tornando os seus resultados mais aderentes à realidade: (i) o critério associado à rentabilidade plurianual e (ii) o 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, 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.

Adicionalmente, tendo em consideração que na metodologia de cálculo dos CLSU, no apuramento das áreas não rentáveis, os custos associados aos postos públicos não rentáveis são contabilizados conjuntamente com os custos relativos à prestação do STF, a ANACOM determinou, na sua deliberação de 22.07.2015 e para efeitos do apuramento dos CLSU 2014, que nessas áreas também têm de ser calculados em separado os custos líquidos para cada uma das prestações (STF e PP). Assim, a partir dos resultados obtidos separadamente para o STF e PP é calculada a proporção de cada uma das componentes no custo líquido associado às áreas não rentáveis, sendo que essa proporção é aplicada aos resultados globais do “modelo de área” obtidos no apuramento das áreas rentáveis e não rentáveis e do custo líquido destas últimas áreas até 31.05.2014, no pressuposto de que a MEO seria o PSU de STF e PP, de forma a apurar a contribuição de cada uma das componentes (STF e PP) para o custo líquido das áreas não rentáveis.

Quanto ao valor dos CLSU afetos aos PP, atendendo a que a MEO só prestou o serviço em causa até 8.04.2014, é realizado um pro-rata tendo em conta a data até à qual a MEO foi o PSU de PP antes da designação por concurso e que corresponde à multiplicação do valor obtido por 98/151 dias.

Relatório de auditoria da AXON

O relatório de auditoria menciona que na aplicação do critério associado à rentabilidade plurianual, a MEO, nas estimativas remetidas no dia 30.10.2015, considerou como áreas não rentáveis áreas que já haviam sido consideradas como rentáveis noutros anos. Assim, os auditores recomendaram à MEO a correção dessa situação e o recálculo dos CLSU. Os auditores estimam que a correção dessa ocorrência tenha resultado num decréscimo dos CLSU em 9.062 euros.

A AXON menciona também, no mesmo relatório de auditoria, que a MEO na ressubmissão das estimativas de cálculo dos CLSU 2014 (tanto no cálculo remetido no dia 27.01.2016 como no enviado no dia 6.05.2016) procedeu à correção dessa ocorrência.

Em relação ao critério de existência de concorrência efetiva, a AXON refere que nenhuma área foi excluída pela aplicação deste critério.

A AXON menciona ainda que a MEO aplicou corretamente a metodologia de cálculo estabelecida na deliberação da ANACOM de 22.07.2015, tendo efetuado o apuramento dos CLSU obtidos separadamente para cada uma das componentes (STF e PP) e aplicado o *pro-rata* dos PP tendo em conta a data até à qual a MEO foi o PSU de PP.

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, e com o determinado na decisão de 22.07.2015 referente à metodologia de cálculo a aplicar no ano 2014.

Não obstante, identifica algumas questões ao nível da reconciliação de *inputs* do modelo com os valores constantes no SCA, relacionadas com os volumes de tráfego, os valores de receitas de acesso e de tráfego e com o número de linhas de acesso, aspetos tratados mais adiante na secção 3.8.

Adicionalmente, a AXON identificou, no âmbito do trabalho que efetuou ao nível da reconciliação de *inputs*, uma situação relevante ao nível das receitas de instalação consideradas no modelo. De acordo com os esclarecimentos prestados pela MEO, tal corresponde a um erro de cálculo, uma vez que erradamente não havia sido considerado o efeito do diferimento a cinco anos nos descontos das instalações. Esta situação foi corrigida pela MEO na ressubmissão das estimativas de cálculo dos CLSU 2014, tanto no cálculo remetido no dia 27.01.2016 como no enviado no dia 6.05.2016.

Comentários da MEO

A MEO, nos comentários ao relatório de auditoria, confirmou a existência das situações identificadas pela AXON relativamente à aplicação do critério de rentabilidade plurianual e ao não diferimento, por um período de 5 anos, do valor do desconto afeto às instalações relativas a 2014, tendo referido que procedeu à correção dessas situações no cálculo dos CLSU de 2014 que remeteu no dia 27.01.2016.

Acresce, nos seus comentários ao capítulo do relatório de auditoria relativo ao modelo de áreas não rentáveis, ter identificado um lapso na *tabela 4.14: Receitas por serviços de acesso provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis*, indicando que o valor do SCA relativo à instalação de linhas alugadas com débito inferior a 2Mbits apresentado não é correto, mencionando não terem sido incluídas as receitas relativas aos circuitos alugados de 64K.

Entendimento da ANACOM

No âmbito dos trabalhos de auditoria ao modelo de áreas a AXON identificou duas situações com impacto ao nível do cálculo dos CLSU: uma associada à aplicação do critério da rentabilidade plurianual, envolvendo a determinação das áreas não rentáveis (designadamente consideração de áreas não rentáveis que já haviam sido consideradas em anos anteriores como rentáveis) e outra associada ao cálculo das receitas de instalação (erro de cálculo do diferimento a considerar). Nessa sequência, o relatório de auditoria descreve essas ocorrências e apresenta as recomendações efetuadas pelos auditores com vista à sua correção, mencionando também que na ressubmissão dos valores dos CLSU referentes a 2014 a MEO implementou as recomendações.

Tendo em conta que os auditores validam também a concretização pela MEO do definido especificamente na deliberação da ANACOM de 22.07.2015 no que respeita aos passos a serem seguidos para apuramento dos CLSU de áreas não rentáveis da componente do STF e dos PP, entende-se que a abordagem seguida pela MEO é adequada e conforme com a metodologia definida.

Por fim, esclarece-se que a AXON procedeu à correção do lapso identificado pela MEO na tabela 4.14 do relatório de auditoria, alteração que não tem qualquer impacto nas conclusões.

3.4. Clientes não rentáveis em áreas rentáveis (STF)

Após a determinação das áreas não rentáveis, a metodologia determina que se deve proceder à identificação dos 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 elevados⁷.

Para se apurarem os CLSU associados 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 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.

No âmbito da decisão relativa à metodologia de cálculo dos CLSU a aplicar no ano 2014, foi determinado, relativamente aos clientes não rentáveis, que os resultados obtidos no modelo de clientes não rentáveis em áreas rentáveis são alocados na sua totalidade à componente do STF sem necessidade de efetuar quaisquer alterações.

3.4.1. 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, tendo, nessa ocasião, referido que a necessidade de revisão resultou 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, deliberação de 20.11.2014, 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.

⁷ A densificação 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.

Relatório de auditoria da AXON

O relatório de auditoria menciona que o cálculo do ajustamento da receita líquida a fim de eliminar a duplicação da contagem das chamadas recebidas e efetuadas *on-net* para o CLSU de 2014 “(..) *baseia-se na percentagem que os clientes não rentáveis representam no total de receitas brutas de chamadas on-net efetuadas nestas áreas não rentáveis.*”

A AXON conclui que a abordagem seguida pela MEO é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM.

Entendimento da ANACOM

A este respeito, importa salientar que tendo a ANACOM aprovado em 20.11.2014, no âmbito da decisão relativa aos CLSU 2010-2011, o ajustamento proposto pela MEO, e tendo igualmente em conta que os auditores o consideram razoável e adequado, e que na decisão relativa aos CLSU de 2012 a ANACOM manteve esta abordagem e esclareceu que o ajustamento deve ser mantido nos anos futuros, entendimento que manteve relativamente aos CLSU de 2013. Considera-se assim que o ajustamento efetuado pela MEO nos CLSU 2014 está em conformidade com o determinado pela ANACOM.

3.4.2. Distribuição do custo de acesso pelos clientes e distribuição da receita líquida

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. É expressamente mencionado que o custo de acesso depende de informação do tipo operacional, em concreto o comprimento do lacete, 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 os 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 2014 e que na elaboração da distribuição do comprimento das linhas foram consideradas unicamente as linhas de retalho, em conformidade com a determinação da ANACOM sobre esta matéria.

Assim, a AXON conclui que a abordagem seguida pela MEO é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM, conclusão que reitera para os resultados ressubmetidos pela MEO em maio de 2016.

Não obstante, os auditores identificaram nos primeiros valores remetidos pela MEO em 30.10.2015 uma situação ao nível do cálculo e recomendaram a correção dessa situação. Numa das *sheets* do modelo de clientes algumas rubricas são calculadas considerando o período anual (12 meses) quando deveria ter sido considerado unicamente o período de prestação do serviço (5 meses). Referem que esses cálculos não têm impacto no modelo de clientes não rentáveis nem no valor final dos CLSU 2014 já que as *sheets* usadas como base para apuramento dos CLSU 2014 consideram corretamente o período de 5 meses, no entanto, recomendaram a sua correção. O relatório de auditoria menciona também que na ressubmissão das estimativas de CLSU referentes a 2014 a MEO corrigiu essa situação.

Comentários da MEO

Nos comentários que remeteu ao relatório de auditoria aos CLSU de 2014, a MEO menciona concordar com a recomendação efetuada pelos auditores sobre a necessidade de considerar no modelo de cálculo o período de 5 meses ao invés de 12 meses e refere ter efetuado essa correção nos cálculos que ressubmeteu a 06.05.2016. Salaria que, tal como referido pelos auditores, a implementação dessa correção não teve impacto nos resultados dos CLSU.

Entendimento da ANACOM

Tal como sucedeu no apuramento dos CLSU de anos anteriores, a MEO afirma não dispor de informação desagregada sobre custos de acesso e segue a abordagem alternativa que também implementou em anos anteriores.

Considerando o posicionamento de concordância expresso pela ANACOM relativamente à abordagem seguida pela MEO no âmbito do apuramento dos CLSU de anos anteriores e tendo em conta que os auditores concluem, no âmbito da presente auditoria, que a

abordagem seguida pela MEO é consistente com a metodologia estabelecida, a ANACOM conclui que o processo seguido está de acordo com a metodologia.

Tendo ainda em consideração que na ressubmissão dos valores dos CLSU referentes a 2014 a MEO implementou a recomendação dos auditores referida acima, conforme menção existente no relatório de auditoria, a ANACOM considera que não existe nada a assinalar.

3.4.3. 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.

Nota-se que no âmbito da auditoria aos valores ressubmetidos pela MEO não se verificaram alterações que tenham impacto neste entendimento.

3.5. 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 procura-preço a considerar para efeitos do cálculo dos CLU associados aos reformados e pensionistas.

A abordagem da MEO 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.

No âmbito da decisão relativa à metodologia de cálculo dos CLSU a aplicar no ano 2014, não foram efetuadas quaisquer alterações à forma de cálculo tendo sido estabelecido que a totalidade dos custos afetos a reformados e pensionistas deve ser considerada na componente do STF.

Relatório de auditoria da AXON

O relatório de auditoria descreve a abordagem adotada pela MEO e menciona que para o cálculo dos CLSU de 2014 foram considerados os valores do sistema de contabilidade e dados operacionais para os cinco primeiros meses do ano.

Os auditores concluem que abordagem adotada pela MEO e a sua adaptação para o ano de 2014 é consistente com a metodologia estabelecida pela ANACOM não tendo, a AXON, encontrado situações a reportar em termos de verificação de cálculos e de revisão de *inputs*.

Entendimento da ANACOM

Tendo em conta a conclusão apresentada pela AXON quanto à consistência da abordagem seguida pela MEO com a metodologia aprovada pela ANACOM, considera-se que o processo seguido está em conformidade com as deliberações da ANACOM.

3.6. Oferta de postos públicos em áreas rentáveis

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 de forma integrados com a componente de acesso do STF. Em todo o caso, nas alterações efetuadas ao apuramento dos CLSU 2014, foi determinado, conforme já referido no capítulo 3.3, que no âmbito dos resultados das áreas não rentáveis as prestações do STF e dos PP também seriam apuradas separadamente, dada a necessidade de se autonomizarem esses custos. Depois de apuradas, é calculada a proporção de cada uma das componentes no custo líquido associado às áreas não rentáveis, sendo que essa proporção é aplicada aos resultados globais do “modelo de área” obtidos no apuramento das áreas não rentáveis (custos até 31.05.2014). Posteriormente,

é realizado um pro-rata com vista ao apuramento dos custos dos PP nas áreas não rentáveis, tendo em conta a data até à qual a MEO foi o PSU de PP antes da designação por concurso (8.04.2014). A informação relativa a este ponto foi tratada no capítulo 3.3.

Note-se que a metodologia usada no apuramento dos CLSU dos PP baseia-se igualmente (conforme usado para obtenção dos custos do STF) 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.

De referir que no âmbito da decisão relativa à metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU de 2014 a ANACOM determinou, relativamente ao modelo de postos públicos (custos dos PP não rentáveis em áreas rentáveis), que não existia necessidade de serem efetuadas alterações devendo os resultados obtidos nesse modelo serem alocados na totalidade a essa componente.

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 3.8.

Adicionalmente, a AXON verificou existir um erro de cálculo no modelo de postos públicos. Notam os auditores que a MEO, nas estimativas que apresentou em 30.10.2015, considerou no modelo de postos públicos o período temporal de 12 meses quando deveria ter considerado o período de cinco meses. Os auditores recomendaram a correção desta situação e confirmam que essa situação foi corrigida quer nos resultados ressubmetidos em 27.01.2016 quer nos transmitidos em 06.05.2016.

Comentários da MEO

A MEO nos comentários ao relatório de auditoria reconheceu o lapso identificado pelos auditores ao nível do período temporal e menciona que procedeu à retificação dessa situação nos cálculos dos CLSU de 2014 que enviou a 27.01.2016.

Adicionalmente identifica um lapso no relatório de auditoria ao nível do valor referente à margem dos postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis constante num parágrafo do capítulo 6.1. visão geral dos resultados.

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 com o determinado pela ANACOM.

Em relação ao erro de cálculo identificado pelos auditores, as estimativas ressubmetidas pela MEO refletem a implementação da recomendação efetuada pela AXON com vista à sua correção, o que os auditores confirmam no relatório de auditoria, pelo que a ANACOM considera que as questões identificadas, neste contexto, se encontram ultrapassadas.

Por fim, relativamente ao lapso identificado pela MEO, no relatório de auditoria, esclarece-se que o valor no parágrafo em questão não correspondia ao valor da margem dos postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis e, assim, a AXON procedeu à correção dessa situação no relatório final de auditoria aos CLSU de 2014.

3.7. 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.

No âmbito da deliberação de 22.07.2015, relativa à metodologia de cálculo a aplicar aos CLSU de 2014, foram determinados ajustamentos ao cálculo de alguns benefícios indiretos, bem como definido a imputação a ser feita a cada componente (STF e PP). Deste modo, foi determinado:

- A alocação do benefício indireto “*reputação empresarial e reforço da marca*” pelas duas componentes do SU, em função da proporção do número de acessos não rentáveis de cada uma destas componentes face ao universo de acessos não rentáveis.
- A alocação dos benefícios indiretos “*ubiquidade*”, “*mailing*” e “*taxas de regulação*” unicamente à componente do STF.

- A alocação do benefício indireto “*publicidade nos postos públicos*” na sua totalidade à componente dos postos públicos.

Relatório de auditoria da AXON

A AXON conclui relativamente aos benefícios 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.

Assim, no que respeita ao benefício indireto da “*reputação empresarial e reforço da marca*” a AXON verificou que o cálculo foi feito seguindo a metodologia definida e o benefício foi diferenciado entre as duas componentes de serviços STF e PP com base no número de acessos não rentáveis de cada uma destas componentes, tendo sido aplicado um fator de correção no que respeita ao benefício a imputar aos postos públicos (98/151 dias) atendendo à data até à qual a MEO foi o PSU ao abrigo do enquadramento regulamentar relativo ao período anterior à designação de PSU por concurso.

Relativamente aos benefícios da “*ubiquidade*”, “*mailing*” e “*taxas de regulação*” a AXON confirma também a correta determinação dos seus valores, tendo os mesmos sido alocados inteiramente à componente do STF, tal como determinado pela ANACOM, considerando o período em que a prestação foi assegurada pela MEO (de 1 de janeiro a 31 de maio de 2014).

Em relação ao benefício indireto “*publicidade nos postos públicos*”, os auditores concluem que o seu apuramento foi feito em conformidade com o determinado pela ANACOM, tendo o mesmo unicamente em conta os postos públicos não rentáveis e foi aplicado *pro rata* de 98/151, de forma a atender ao período em que a prestação foi assegurada (de 1 de janeiro a 8 de abril de 2014).

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.

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

Relatório de auditoria da AXON

O relatório de auditoria identifica alguns problemas na conciliação entre os valores provenientes do SCA e os considerados no cálculo dos CLSU. Os auditores notam que os mesmos problemas de conciliação foram identificados no cálculo dos CLSU dos anos anteriores.

Assim, tal como sucedeu no âmbito das auditorias anteriores aos resultados do CLSU, a AXON identifica dificuldades na reconciliação do número de linhas de acesso (PSTN/ISDN) considerado para efeitos de cálculo dos CLSU de áreas não rentáveis e de postos públicos não rentáveis com os volumes constantes no SCA de 2014. Os auditores indicam também que o número de linhas incluído no cálculo dos CLSU é inferior ao constante no SCA, o que, na sua opinião, está a subvalorizar os valores de CLSU.

O relatório de auditoria também menciona os desvios que ocorrem ao nível dos volumes de tráfego e ao nível das receitas, afetando o cálculo das áreas não rentáveis e especificamente de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis. Apesar de reconhecerem que esta situação limita a exatidão e robustez dos montantes apresentados e dos cálculos efetuados pela MEO, os auditores concluem, tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, em termos gerais, inferiores aos refletidos no SCA e que as receitas considerados no modelo são, de forma geral, superiores às reportados no SCA, que a MEO está a subvalorizar os CLSU.

Relativamente aos desvios identificados na reconciliação dos volumes de tráfego, o relatório de auditoria nota o esclarecimento prestado pela MEO, sublinhando o facto de os valores de tráfego usados no cálculo dos CLSU serem inferiores aos do SCA. Este operador refere que a comparação dos volumes considerados no cálculo dos CLSU com os volumes reportados no SCA não pode ser feita diretamente, uma vez que o volume de tráfego reportado no SCA inclui o tráfego efetuado pelos clientes ao nível dos acessos analógicos e dos acessos RDIS e o tráfego efetuado pelos clientes IPTV e VoIP, estes últimos não incluídos no cálculo dos CLSU. Em relação à diferença entre os volumes de tráfego entre o modelo de postos públicos e o reportado no SCA, de acordo com o esclarecimento prestado pela MEO aos auditores, esta está relacionada com o facto dos volumes dos cartões virtuais incluídos no SCA corresponderem aos minutos pagos

enquanto os minutos incluídos no modelo correspondem aos minutos efetivamente encaminhados na rede.

Sobre as diferenças apuradas na reconciliação das receitas de acesso e tráfego no modelo de áreas não rentáveis, o relatório de auditoria apresenta os esclarecimentos prestados pela MEO sobre essa situação. Segundo este operador, o principal motivo para esse desvio resulta do modelo de CLSU não ter em conta o desconto que é atribuído às contas de clientes por não ser possível afetar esse desconto a cada serviço. Em relação às diferenças apuradas na reconciliação de receitas afetas aos postos públicos o esclarecimento prestado pela MEO, referido no relatório de auditoria, explica que essa situação ocorre porque as receitas dos cartões virtuais no SCA foram ajustadas para as contas financeiras que apresentam um menor valor que o apresentado nos sistemas operacionais.

Comentários da MEO

A MEO nos comentários transmitidos ao relatório de auditoria reitera as observações que efetuou no âmbito das anteriores auditorias aos CLSU. Assim, ao nível do número de linhas usado para efeitos de cálculo dos CLSU salienta o declarado pela AXON “(...) *de que, tendo em conta o facto de o número de linhas considerado para efeitos de cálculo do CLSU, em termos gerais, ser inferior ao refletido no SCA, o apuramento dos CLSU realizado pela MEO está subvalorizado*”.

Em relação aos fatores que inviabilizaram a reconciliação total dos volumes de tráfego e das receitas de acesso e de tráfego, menciona não ser de esperar que se verifique uma reconciliação total dos valores, salientando que os fatores que inviabilizaram a reconciliação total nos anos anteriores (2007-2013) se mantiveram no ano de 2014. Por fim afirma que os volumes de minutos usados no apuramento dos CLSU 2014 são inferiores aos constantes no SCA e que tal está a subvalorizar o CLSU e que as receitas consideradas no modelo dos CLSU são superiores às constantes no SCA o que conduz, por sua vez, também à subvalorização do CLSU apurado.

Entendimento da ANACOM

Relativamente aos desvios identificados na reconciliação entre os valores considerados no modelo de cálculo dos CLSU e os constantes no SCA, importa referir, em primeiro lugar, que em todas as situações identificadas esse facto contribuiu para a subvalorização dos CLSU. Em segundo lugar, essas situações foram devidamente justificadas, tendo os

auditores procedido a uma análise e concluído que os dados utilizados no modelo de cálculo dos CLSU resultam numa estimativa de CLSU mais conservadora e que, portanto, tal ocorrência afeta negativamente unicamente a própria MEO. Em terceiro lugar, no âmbito das auditorias às estimativas de CLSU de 2007 a 2013 já havia sido identificado este tipo de desvios, tendo a ANACOM, com base nos argumentos atrás expostos, aceite os valores utilizados para o cálculo dos CLSU.

Não tendo sido identificados novos elementos que coloquem em causa o entendimento desta autoridade, a ANACOM reitera o seu posicionamento. Deste modo, tendo em consideração que as situações verificadas na reconciliação entre alguns *inputs* do modelo e os valores do SCA é uma situação que resulta de uma impossibilidade assumida pela MEO e que afeta de modo negativo unicamente essa empresa, a ANACOM entende ser de aceitar as estimativas de CLSU 2014.

4. Apreciação da ANACOM sobre os resultados da auditoria

A AXON, no âmbito da auditoria efetuada aos CLSU 2014 apresentados pela MEO em outubro de 2015 e corrigidos em janeiro de 2016 na sequência das recomendações iniciais efetuadas pelos auditores e, posteriormente, aos valores ressubmetidos pela empresa em maio de 2016 na sequência das alterações ao SCA, concluiu que os valores ressubmetidos pela MEO, com exceção das questões de reconciliação, estão de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pela ANACOM. Nesta conclusão, inclui-se igualmente as alterações ao cálculo dos CLSU que decorrem da decisão da ANACOM de 22.07.2015, de forma a adaptar a metodologia ao facto de a MEO apenas ter sido prestadora do SU ao abrigo do anterior enquadramento regulamentar em parte do ano de 2014.

Quanto às questões relativas à reconciliação de dados relativos a número de linhas, volumes de tráfego e valores de receitas de acesso e de tráfego, releva-se que se trata de uma situação já reportada em anteriores auditorias, mantendo os auditores o seu entendimento de que essas situações estão a subvalorizar o valor final de CLSU. Adicionalmente referem que, não obstante o mencionado sobre a matéria, os esclarecimentos apresentados pela MEO 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 30.10.2015, quer em relação aos resultados ressubmetidos em 06.05.2016, mantendo-se também as conclusões.

A AXON verificou, ainda, a correta implementação das recomendações que efetuou no âmbito do trabalho de auditoria às estimativas remetidas pela MEO no dia 30.10.2015, bem como a correta implementação no modelo da alteração dos *inputs* que decorre da reformulação dos resultados do SCA de 2014.

Em conformidade com as conclusões apresentadas pela AXON, a ANACOM entende igualmente que a metodologia de cálculo dos CLSU foi aplicada de forma adequada e consistente pela MEO.

5. Valores finais de CLSU 2014

O valor final de CLSU 2014⁸ para o período anterior à designação de um PSU por concurso é de 7.721.671 euros, conforme expresso no relatório de auditoria da AXON às estimativas dos CLSU apresentadas pela MEO, valor que reflete a implementação das recomendações efetuadas pelos auditores aos valores inicialmente submetidos pela MEO bem como a consideração dos valores reformulados do SCA de 2014, os quais foram aprovados pela ANACOM em 25.05.2016.

Em termos da relevância de cada componente no valor dos custos líquidos (diferença entre custos evitáveis e receitas perdidas) mantém-se uma distribuição semelhante à verificada no ano anterior. A componente dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis continua a ser a que assume maior peso (53%⁹), seguida da componente de reformados e pensionistas, que representa 35% do total dos valores de custos líquidos, o mesmo que no ano anterior. As restantes duas componentes mantêm o seu peso relativo: a componente de postos públicos assume um peso de 10%¹⁰ e a componente associada às áreas não rentáveis continua a ser a que assume uma menor relevância – na ordem dos 2%¹¹.

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

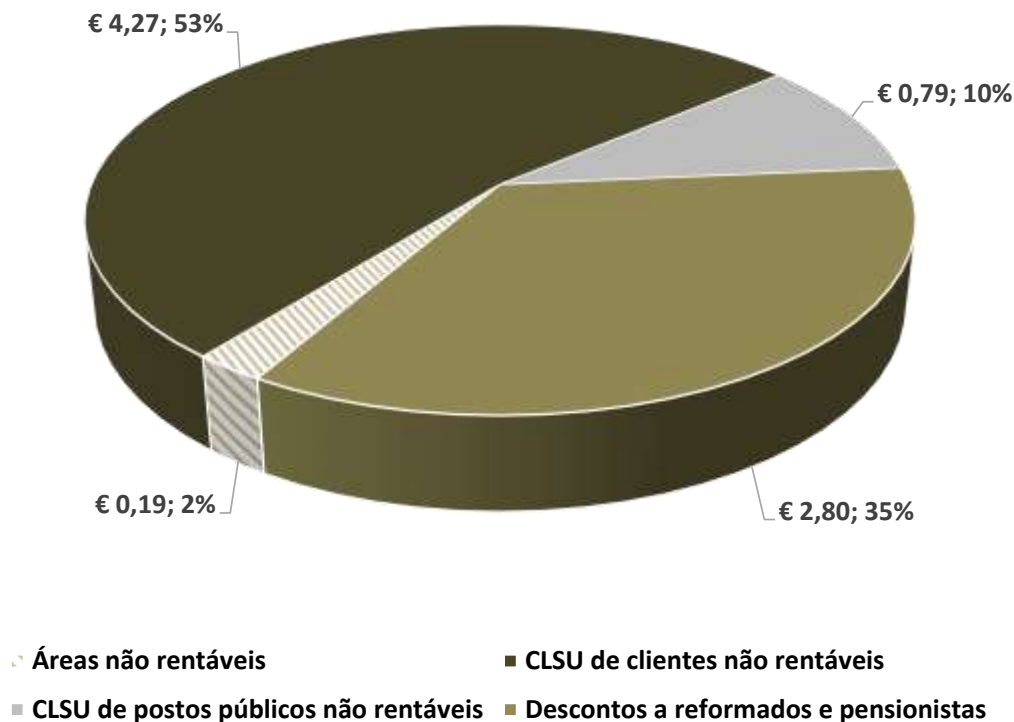
⁸ A referência a CLSU 2014 deve no presente contexto ser entendida como os CLSU incorridos pela MEO no período compreendido entre 1 de janeiro de 2014 e 31 de maio de 2014 para a prestação do STF e entre 1 de janeiro e 8 de abril para a prestação dos PP.

⁹ Em 2013, esta componente representava 49% do CLSU antes de benefícios indiretos.

¹⁰ Em 2013, esta componente representava 14% do CLSU antes de benefícios indiretos.

¹¹ Em 2013, esta componente representava 3% do CLSU antes de benefícios indiretos.

Gráfico 1 – Custos líquidos antes de benefícios indiretos, por componente, referentes a 2014*



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

* SFT de 1 de janeiro a 31 de maio de 2014 e PP de 1 de janeiro a 8 de abril de 2014

Em 2014, o valor apurado para a componente de clientes não rentáveis em áreas rentáveis é de 4.272.532 euros. Não sendo possível comparar diretamente este valor com o obtido em 2013, na medida em que o período de prestação do SU é distinto, no entanto constata-se que se verificou uma redução no número de clientes não rentáveis em áreas rentáveis. Em 2013, existiam 112.619 clientes não rentáveis em áreas rentáveis e, em 2014, apesar do acréscimo do número de áreas rentáveis – mais duas, existia um total de 86.890 clientes não rentáveis em áreas rentáveis.

O valor dos custos líquidos associados à componente de reformados e pensionistas corresponde a 2.796.308 euros e a 98.168 reformados e pensionistas, cerca de menos 10% do que o número de reformados e pensionistas existente em 2013 (108.540 reformados e pensionistas).

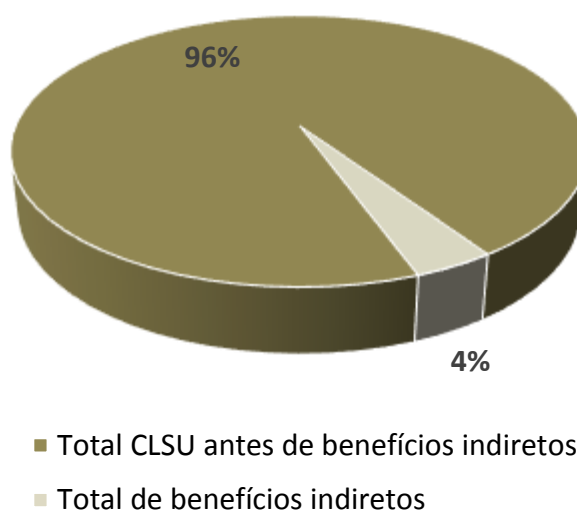
A terceira componente mais representativa é a dos postos públicos, cujo valor ascende em 2014 aos 788.751 euros, sendo possível constatar que a proporção de postos públicos não

rentáveis em áreas rentáveis face ao total de postos públicos, aumentou ligeiramente entre 2013 e 2014, embora o número de postos públicos não rentáveis em 2014 tenha diminuído face ao ano anterior.

Por fim, a componente com menor relevância no valor dos custos líquidos antes de benefícios indiretos é a componente das áreas não rentáveis que contabilizou, em 2014, o valor de 190.716 euros, para um total de 29 áreas não rentáveis, menos duas que as existentes em 2013.

Quanto à relevância dos benefícios indiretos no valor total de custos, ou seja, na determinação do valor dos CLSU, verificou-se uma ligeira redução do seu peso; em 2014 representa 4% face aos 5% verificados no ano anterior. O gráfico seguinte ilustra o peso dos benefícios indiretos no total dos CLSU antes de benefícios indiretos.

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

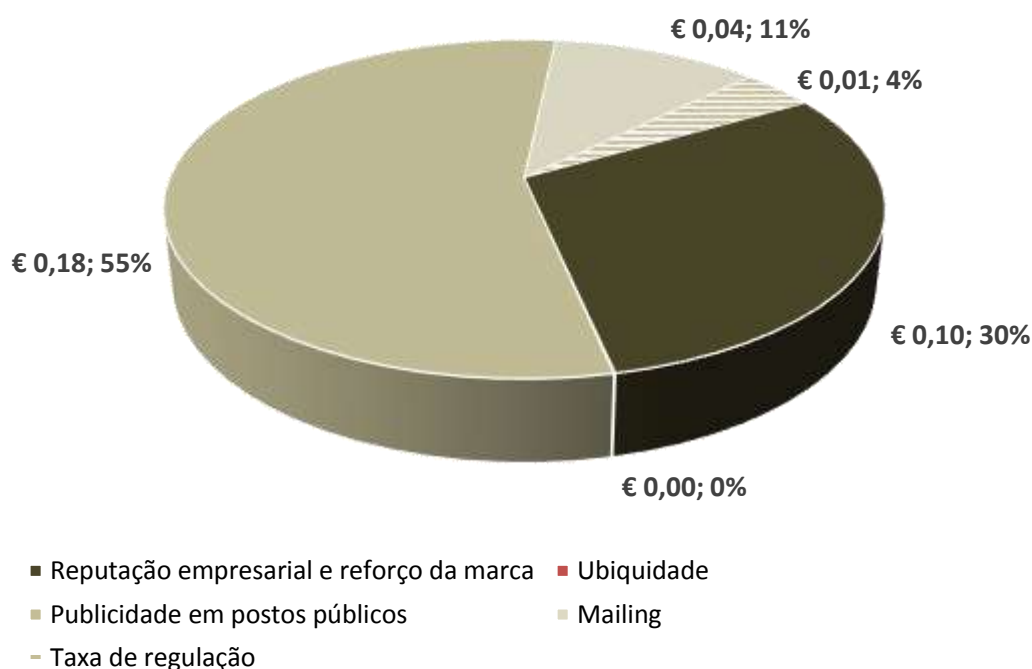


Fonte: MEO e cálculos ANACOM.

Em 2014, o valor apurado de benefícios indiretos é de 326.636 euros, verificando-se que o benefício indireto com maior expressão continua a ser o associado à “publicidade nos postos públicos”, com um peso de 55%, com uma representatividade menor que a verificada em 2013 (61%). À semelhança do verificado em 2013, o segundo benefício indireto com maior relevância é o relativo à reputação empresarial e reforço da marca com um peso de 30% face aos 27% do ano anterior.

Os benefícios indiretos do “*mailing*”, “taxa de regulação” e “ubiquidade” mantêm uma representatividade próxima da do ano anterior. O *mailing* é o terceiro benefício mais relevante, com um peso na ordem dos 11%¹², seguido do benefício associado à taxa de regulação, com uma representatividade de 4%¹³ e do benefício de ubiquidade com um peso inferior a 1%, tal como no ano anterior.

Gráfico 3 – Valores finais dos benefícios indiretos, por tipo de benefício, relativos a 2014*



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

* SFT de 1 de janeiro a 31 de maio de 2014 e PP de 1 de janeiro a 8 de abril de 2014

6. Conclusão e Deliberação

Considerando que:

- No relatório preliminar de auditoria, a AXON conclui que, 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 30.10.2015

¹² Em 2013, esta componente representava 9% dos benefícios indiretos.

¹³ Em 2013, esta componente representava 3% dos benefícios indiretos.

(primeiras estimativas de CLSU referentes ao exercício de 2014) e posteriormente corrigidos em 27.01.2016, na sequência de algumas recomendações entretanto transmitidas pela AXON à 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.

- b) Ainda antes da apresentação pela AXON do relatório preliminar de auditoria, a MEO transmitiu, em 06.05.2016, novas estimativas de CLSU relativas a 2014, tendo em conta as recomendações que lhe tinham sido transmitidas pela AXON no decurso da auditoria e os valores ressubmetidos do SCA 2014, que vieram entretanto a ser aprovados pela ANACOM, em 21.05.2016.
- c) As referidas estimativas foram sujeitas a nova auditoria no âmbito do procedimento que se encontrava em curso, o qual não tinha sido concluído. Esta visou verificar a conformidade dos valores ressubmetidos com as alterações efetuadas ao SCA da MEO relativo a 2014 e a correta implementação das recomendações constantes no relatório preliminar de auditoria.
- d) A ANACOM comunicou à MEO em 08.06.2016 os resultados finais da auditoria às estimativas de CLSU de 2014, tendo essa empresa, em 07.07.2016, remetido os seus comentários ao relatório final de auditoria (versão *draft*).
- e) As abordagens alternativas utilizadas pela MEO para apuramento dos custos evitáveis de acesso continuam a ser aceitáveis pela ANACOM uma vez que correspondem às que já foram utilizadas em sede de apuramento dos CLSU dos anos anteriores, e nesse âmbito foram consideradas aceitáveis e consistentes com a metodologia de cálculo dos CLSU, quer pelos auditores, quer pela própria ANACOM.
- f) A MEO, dando cumprimento ao determinado pela ANACOM na deliberação de 22.07.2015, no apuramento dos CLSU de 2014 utilizou dados operacionais e de tráfego e de receitas relativos aos cinco primeiros meses do ano, e quanto a custos demonstrou que a utilização de custos médios do exercício de 2014 não é significativamente diferente do uso dos custos médios unitários do período relativo a janeiro-maio de 2014 e, por conseguinte, os custos unitários médios de 2014 refletem de forma adequada a atividade da empresa no período em causa.

- g) A ANACOM confirma que a metodologia usada no apuramento das áreas não rentáveis, incluindo a aplicação dos critérios de plausibilidade, e no apuramento 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.
- h) As limitações identificadas ao nível da reconciliação de valores usados no apuramento dos CLSU face à informação constante no SCA 2014, referidas em a), 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.
- i) Os auditores concluíram que, com exceção das situações referidas sobre a reconciliação, e que poderão estar a subvalorizar o valor dos CLSU, encontram-se sanadas todas as outras discrepâncias identificadas no decurso do procedimento de auditoria e referidas em a), sendo que os valores finais ressubmetidos pela MEO em 06.05.2016, estão de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pela ANACOM, refletindo também os valores do SCA revisto e aprovado pela ANACOM.
- j) Em concreto, no relatório final de auditoria, a AXON refere explicitamente que «(...) a metodologia seguida pela MEO no período de 2014 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, 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.

Adicionalmente a metodologia seguida pela MEO no período de 2014 está de acordo com a metodologia estabelecida pela ANACOM especificamente para o ano 2014 conforme a sua decisão de 22.07.2015 sobre “A metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço universal (CLSU) a aplicar no ano 2014”.»

- k) A declaração de conformidade sobre a auditoria às estimativas do custo líquido do serviço universal de 2014 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 período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal, estão de acordo com a metodologia, com os pressupostos e com as determinações da ANACOM constantes nas Especificações Técnicas e correspondem ao valor de 7.721.670,71 euros (sete milhões, setecentos e vinte e um mil, seiscentos e setenta euros e setenta e um cêntimos.)”¹⁴.

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 06.05.2016, e determinar que os valores finais de CLSU relativos ao período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal são os que estão expressos na tabela seguinte.

Tabela 1 - Valores finais dos CLSU relativos ao exercício de 2014 (euros)

	2014
CLSU	7.721.670,71

2. Submeter a presente deliberação a audiência prévia das entidades interessadas, de acordo com o disposto nos artigos 121.º e 122.º do Código do Procedimento Administrativo (Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro) 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.

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

**Auditoria às estimativas dos custos
líquidos da prestação do serviço
universal apresentadas pela MEO –
Serviços de Comunicações e
Multimédia, S.A. (período de 2014
anterior à atual prestação do serviço
universal)**

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

Versão Pública

19 de julho de 2016



Conteúdo

Conteúdo.....	ii
0. Sumário Executivo	5
1. Introdução e background	19
1.1. Âmbito do Projeto	19
1.2. Estrutura deste Relatório	21
1.3. Quadro Regulamentar.....	22
1.4. Obrigações do Serviço Universal	24
1.5. Visão Geral dos resultados apresentados pela MEO	28
1.6. Visão Geral do Processo de Cálculo dos CLSU	29
2. Determinação de Receitas Perdidas Relevantes.....	31
2.1. Revisão Metodológica	31
3. Determinação de Custos Evitáveis Relevantes	38
3.1. Revisão Metodológica	38
3.2. Verificação dos Cálculos	54
3.3. Verificação do Tratamento de Inputs	55
3.4. Reconciliação de Inputs	56
4. Revisão do CLSU para Áreas Não Rentáveis.....	58
4.1. Visão Global dos Resultados	58
4.2. Revisão Metodológica	67
4.3. Verificação dos Cálculos	73
4.4. Verificação do Tratamento dos Inputs.....	74
4.5. Reconciliação de Inputs	75
5. Revisão do CLSU para Clientes não Rentáveis.....	90
5.1. Visão Geral dos Resultados	90

5.2. Revisão Metodológica	96
5.3. Verificação dos Cálculos	103
5.4. Verificação do Tratamento dos Inputs	105
5.5. Reconciliação de Inputs	106
6. Revisão do CLSU para Postos Públicos não Rentáveis	107
6.1. Visão geral dos resultados.....	107
6.2. Revisão Metodológica	110
6.3. Verificação dos Cálculos	113
6.4. Verificação do Tratamento dos Inputs.....	115
6.5. Reconciliação de Inputs	115
7. Revisão do CLSU para Reformados e Pensionistas	121
7.1. Visão geral dos resultados.....	121
7.2. Revisão Metodológica	122
7.3. Verificação dos Cálculos	124
7.4. Revisão dos Inputs.....	125
8. Revisão de Benefícios Indiretos.....	126
8.1. Visão geral dos resultados.....	126
8.2. Reputação empresarial e reforço da marca	129
8.2.1. Revisão Metodológica.....	129
8.2.2. Revisão dos Cálculos	130
8.2.3. Revisão de Inputs	131
8.3. Ubiquidade.....	132
8.3.1. Revisão Metodológica.....	132
8.3.2. Revisão dos Cálculos	133
8.3.3. Revisão dos Inputs	133
8.4. Publicidade em postos públicos	134
8.4.1. Revisão metodológica	134
8.4.2. Revisão dos Cálculos	136
8.4.3. Revisão dos Inputs	136
8.5. Mailing.....	137
8.5.1. Revisão Metodológica.....	137

8.5.2. Revisão dos Cálculos	137
8.5.3. Revisão dos Inputs	137
8.6. Taxa de regulação	138
8.6.1. Revisão metodológica	138
8.6.2. Revisão dos Cálculos	139
8.6.3. Revisão dos Inputs	139
9. Recomendações de Auditoria e conclusões	141
9.1. Resumo das conclusões e recomendações preliminares da Auditoria aos CLSU	141
9.2. Novas estimativas resultantes dos CLSU ressubmetidos a 6 de maio de 2016	146
9.2.1. Resultados	146
9.2.2. Conclusões e recomendações da Auditoria aos CLSU Resubmetidos a 6 de maio de 2016	156

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 período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal, dado que a MEO, em 2014, só prestou o serviço universal (SU) relativo ao período anterior à designação de um novo Prestador de Serviço Universal (PSU) por concurso durante uma parte desse ano.

A este propósito, importa recordar que as componentes do SU relevantes para apuramento dos CLSU são as relativas:

1. À ligação a uma rede de comunicações pública em local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público (STF)
2. À oferta de postos públicos (PP)

A prestação dos serviços ao abrigo dos contratos assinados em 2014 com os novos PSU foi iniciada em:

1. 1 de junho de 2014, no que se refere à componente de ligação a uma rede de comunicações pública em local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público (STF)
2. 9 de abril de 2014, no que se refere à oferta de postos públicos (PP)

A tabela abaixo apresenta uma visão global dos resultados dos CLSU para o período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal diferenciando as prestações associadas aos Serviços Telefónicos acessíveis ao público e aos Postos Públicos, conforme o cálculo dos CLSU submetido pela MEO em 30 de outubro de 2015¹.

¹ Os valores apresentados na tabela encontram-se arredondados.

EUR	STF	PP	TOTAL
RECEITAS PERDIDAS			
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	535.839	2.738	538.577
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	6.985.935	-	6.985.935
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	-	812.121	812.121
Total de receitas perdidas	7.521.774	814.859	8.336.633
CUSTOS EVITÁVEIS			
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	749.101	10.711	759.811
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	11.687.064	-	11.687.064
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	-	1.279.824	1.279.824
Receita ainda não obtida, para pensionistas	2.796.308	-	2.796.308
Total de custos evitáveis	15.232.472	1.290.535	16.523.007
TOTAL CLSU			
Total de CLSU de áreas não rentáveis	213.261	7.973	221.234
Total de CLSU de clientes não rentáveis	4.701.129	-	4.701.129
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	-	467.703	467.703
Descontos a pensionistas	2.796.308	-	2.796.308
Total CLSU	7.710.698	475.676	8.186.375
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS			
Total de benefícios indiretos	142.775	178.254	321.030
TOTAL DE CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS			
Total de CLSU após benefícios indiretos	7.567.923	297.422	7.865.345

Tabela 0.1: Resultados CLSU para o período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal, diferenciando as componentes do SU relevantes de acordo com o pedido da MEO

[Fonte: MEO - informação enviada em 30.10.2015]

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 para o período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal (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 período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal 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.

O presente documento constitui o Relatório da 'Auditoria às estimativas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (período de 2014 anterior à atual prestação do

serviço universal), 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 período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal

Em primeiro lugar, é importante realçar que a metodologia seguida pela MEO no período de 2014 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, 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.

Adicionalmente a metodologia seguida pela MEO no período de 2014 está de acordo com a metodologia estabelecida pela ANACOM especificamente para o ano 2014 conforme a sua decisão de 22.07.2015 sobre “A metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço universal (CLSU) a aplicar no ano 2014”.

Durante os trabalhos de auditoria, os cálculos e fontes de informação utilizadas pela MEO para determinar o CLSU correspondente ao período de 2014 submetidos a 30 de outubro de 2015 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 período de 2014.

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 2007-2013.

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 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.

Foram detetadas algumas discrepâncias nos cálculos ou dados utilizados. Estima-se que estas situações podem afetar de forma pouco relevante os resultados do CLSU

do período de 2014 (o impacto estimado é um aumento no CLSU de cerca de 92 milhares de Euros relativamente ao valor inicialmente apresentado pela MEO).

A AXON recomendou que as seguintes situações fossem 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 as áreas **[IIC]** **[FIC]** foram rentáveis respetivamente em 2010 e 2012, e consequentemente não deveriam ter sido incluídas como áreas não rentáveis nos cálculos do CLSU de 2014. Esta correção implica um recálculo de todos os outros modelos².
- ▶ A MEO deve corrigir o valor das receitas negativas de instalações consideradas no modelo, dado que não havia sido considerado o efeito do diferimento de cinco anos nos descontos das instalações³.
- ▶ A MEO deve corrigir uma célula do ficheiro associado ao Modelo de Postos Públicos '2014_Payphone Model _v4.0', dado que considerou um período de 12 meses, quando deveria ter sido considerado um período de cinco meses conforme metodologia definida pela ANACOM, o que afeta de forma significativa o custo fixo por linha⁴.

É de salientar o facto de que a MEO submeteu um modelo revisto do CLSU em 27 de janeiro de 2016 com as situações acima referidas corrigidas resultando num aumento no CLSU de cerca de 92 milhares de Euros que confirmou a variação indicada acima.

Além das situações acima referidas, como resultado dos trabalhos de auditoria, foram identificadas diversas limitações no CLSU de 2014 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 Rentáveis⁵
- ▶ Nas receitas consideradas no cálculo de Áreas não Rentáveis⁶
- ▶ Nos volumes de tráfego considerados no cálculo de Áreas não Rentáveis⁷

² Ver secção 4.2

³ Ver secção 4.5

⁴ Ver secção 6.3

⁵ Ver secção 4.5

⁶ Ver secção 4.5

⁷ Ver secção 4.5

- ▶ Nos volumes e receitas de tráfego utilizados no Modelo de postos públicos não rentáveis⁸

As limitações detetadas são similares àquelas já identificadas nos cálculos do CLSU de 2007-2013. A este respeito, a MEO tinha já afirmado 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"

"...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 período de 2014.

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

O seguinte quadro apresenta as conclusões e recomendações resultantes da nossa revisão metodológica e trabalho de auditoria preliminar aos CLSU para o período de 2014. Adicionalmente, incluímos o impacto nos resultados motivados pela inclusão das alterações recomendadas.

⁸ Ver secção 6.5.

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
1.	<p>EXCLUSÃO DAS ÁREAS [IIC] [FIC]</p> <p>Recomendação para o exercício 2014</p> <p>De forma a cumprir com as determinações da ANACOM consideramos que as áreas [IIC] [FIC] não deveriam ser consideradas não rentáveis devido ao critério de rentabilidade plurianual.</p> <p>A MEO deve corrigir esta situação e recalculer todos os modelos de forma a disponibilizar um novo CLSU considerando as áreas [IIC] [FIC] como áreas rentáveis.</p> <p>A correção desta situação implica uma diminuição estimada de 9.062 euros no montante dos CLSU.</p> <p>Note-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela MEO, em 27 de janeiro de 2016, dos resultados revistos dos CLSU 2014 que confirmou a variação indicada acima.</p>	4.2
2.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE RECEITAS DE INSTALAÇÃO</p> <p>Recomendação para o exercício 2014</p> <p>Recomendamos que a MEO corrija o valor de receitas negativas de instalações consideradas no modelo. Conforme resposta obtida no dia 20 de janeiro, a MEO afirmou que se tinha tratado de um erro de cálculo, dado que não haviam considerado o efeito do diferimento de cinco anos nos descontos das instalações e por tal facto o modelo deveria ser corrigido.</p> <p>Esta situação já foi entretanto ultrapassada, através do envio por parte da MEO, no dia 27 de janeiro de 2016, de novos cálculos onde o valor de receitas de instalações a considerar deverá ser de 776.442 euros, o que implica uma diminuição estimada de 5.262 euros nos resultados do modelo de área e de cerca de 336 milhares de euros nos resultados globais do CLSU de 2014.</p> <p>A revisão efetuada dos resultados revistos dos CLSU 2014 confirmou a variação indicada acima.</p>	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
3.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DO NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO (MODELO DE ÁREA)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011, 2012 e CLSU 2013, 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 2014.</p> <p>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.</p> <p>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, 2012 e 2013, em termos gerais, inferior ao refletido no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5
4.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos dos CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, 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 2014.</p> <p>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.</p> <p>Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011, 2012 e 2013, em termos gerais menores que os refletidos no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
5.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DE RECEITAS DE ACESSO E TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, não foi capaz de reconciliar as receitas consideradas para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2014.</p> <p>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.</p> <p>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, 2012 e 2013, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5
6.	<p>CONSIDERAÇÃO DOS 12 MESES E NÃO DOS 5 MESES REAIS DE DURAÇÃO DO CLSU EM 2014 NO CÁLCULO DO NÚMERO DE LINHAS (MODELO DE CLIENTE)</p> <p>Recomendação para o exercício 2014</p> <p>De forma a apresentar uma versão completa e correta do CLSU de 2014 que represente o cálculo exato do período de cinco meses recomendamos que a MEO modifique o cálculo das seguintes categorias incluídas na sheet 'USO results' no Modelo de Clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribuição de custos de acesso analisadas (número médio de linhas) - Distribuição de custos de acesso antes do limiar (número médio de linhas) - Distribuição das receitas líquidas (número médio de linhas) - Número de linhas não rentáveis em áreas rentáveis, por banda NR <p>É importante mencionar que esta situação não tem impacto nos resultados do CLSU de 2014 e que não foi alterada, no envio pela MEO, em 27 de janeiro de 2016, dos resultados revistos dos CLSU 2014.</p>	5.3

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
7.	<p>CONSIDERAÇÃO DOS 12 MESES E NÃO DOS 5 MESES REAIS DE 2014 NOS CUSTOS DE ACESSO NÃO DEPENDENTES DA DISTÂNCIA (MODELO DE POSTOS PÚBLICOS)</p> <p>Recomendação para o exercício 2014</p> <p>Verificámos que existia um erro na célula G10 da sheet I_Input do ficheiros: '2014_Payphone Model _v4.0', dado que o período dos meses considerados pela MEO havia sido de 12 meses, quando deveria ter sido considerado um período de cinco meses conforme metodologia definida pela ANACOM.</p> <p>A correção desta situação representa um aumento estimado de 437.223 euros no montante dos CLSU.</p> <p>Note-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela MEO, em 27 de janeiro de 2016, dos resultados revistos dos CLSU 2014 que confirmou a variação indicada acima.</p>	6.3
8.	<p>RECONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, 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 2014.</p> <p>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.</p> <p>Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, de 2010-2011, 2012 e 2013, em termos gerais, menores que os refletidos no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	6.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
9.	<p>RECONCILIAÇÃO DAS RECEITAS (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, 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 2014.</p> <p>Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2014, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos usados pela MEO.</p> <p>Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011, 2012 e 2013, em termos gerais mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	6.5

Resultados resubmetidos dos CLSU para o ano 2014

No seguimento da notificação das conclusões e recomendações identificadas no 'Relatório Preliminar de Auditoria', a MEO submeteu, em 06.05.2016, os cálculos resubmetidos dos CLSU referentes a 2014, incluindo os valores resubmetidos e aprovados do SCA 2014.

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 2014.

O quadro abaixo apresenta os resultados revistos do CLSU para o ano 2014 de acordo com o impacto das alterações acima mencionadas e a inclusão dos valores resubmetidos e aprovados do SCA 2014.

EUR	STF	PP	TOTAL
RECEITAS PERDIDAS			
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	497.214	2.584	499.798
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	7.083.328	-	7.083.328
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	-	928.056	928.056
Total de receitas perdidas	7.580.542	930.640	8.511.182
CUSTOS EVITÁVEIS			
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	681.097	9.417	690.514
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	11.355.860	-	11.355.860
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	-	1.716.807	1.716.807
Receita ainda não obtida, para pensionistas	2.796.308	-	2.796.308
Total de custos evitáveis	14.833.265	1.726.224	16.559.489
TOTAL CLSU			
Total de CLSU de áreas não rentáveis	183.883	6.833	190.716
Total de CLSU de clientes não rentáveis	4.272.532	-	4.272.532
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	-	788.751	788.751
Descontos a pensionistas	2.796.308	-	2.796.308
Total CLSU	7.252.723	795.584	8.048.307
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS			
Total de benefícios indiretos	140.519	186.117	326.636
TOTAL DE CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS			
Total de CLSU após benefícios indiretos	7.112.204	609.467	7.721.671

Tabela 0.2 Resultados ressubmetidos do CLSU para o período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal, diferenciando as componentes do SU relevantes de acordo com o pedido da MEO [Fonte: MEO - informação enviada em 06.05.2016]

Assim concluímos 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.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DO NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO (MODELO DE ÁREA)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011, 2012 e CLSU 2013, 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 2014.</p> <p>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.</p> <p>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, 2012 e 2013, em termos gerais, inferior ao refletido no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5
2.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos dos CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, 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 2014.</p> <p>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.</p> <p>Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011, 2012 e 2013, em termos gerais menores que os refletidos no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
3.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DE RECEITAS DE ACESSO E TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, não foi capaz de reconciliar as receitas consideradas para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2014.</p> <p>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.</p> <p>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, 2012 e 2013, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5
4.	<p>RECONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, 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 2014.</p> <p>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.</p> <p>Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, de 2010-2011, 2012 e 2013, em termos gerais, menores que os refletidos no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	6.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
5.	<p>RECONCILIAÇÃO DAS RECEITAS (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, 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 2014.</p> <p>Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2014, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos usados pela MEO.</p> <p>Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011, 2012 e 2013, em termos gerais mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	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 período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal, atendendo a que a MEO em 2014 só prestou o SU relativo ao período anterior à designação de um novo PSU por concurso durante uma parte desse ano.

A este propósito, importa recordar que as componentes do SU relevantes para apuramento dos CLSU são as relativas:

1. À ligação a uma rede de comunicações pública em local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público (STF)
2. À oferta de postos públicos (PP)

A prestação dos serviços ao abrigo dos contratos assinados em 2014 com os novos PSU foi iniciada em:

3. 1 de junho de 2014, no que se refere à componente de ligação a uma rede de comunicações pública em local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público
4. 9 de abril de 2014, no que se refere à oferta de postos públicos

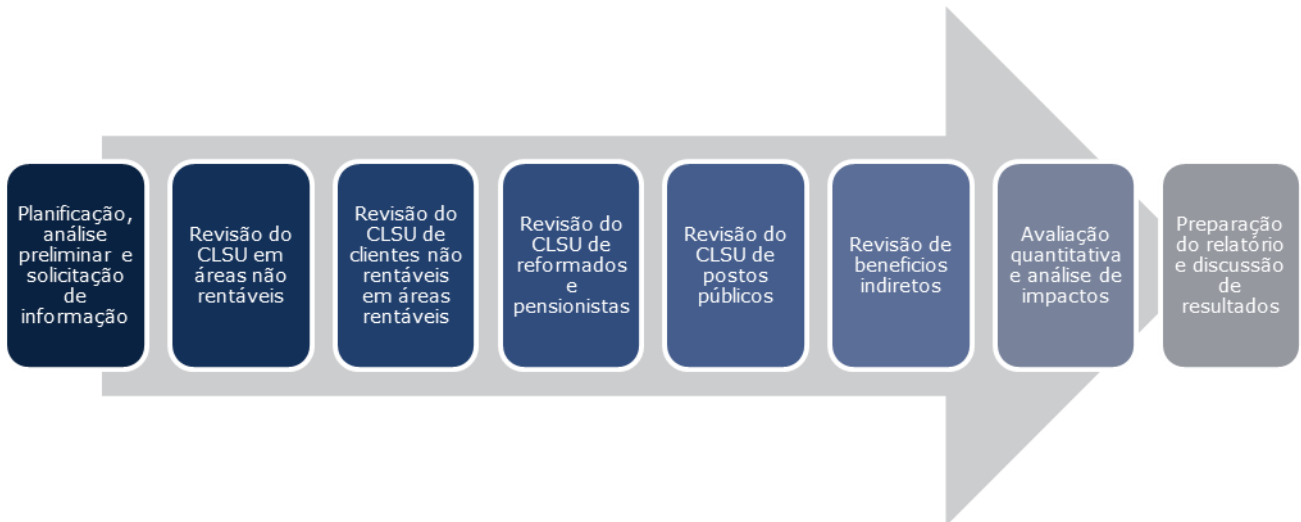
A Axon Partners Group Consulting (doravante "Axon Consulting"), em colaboração com a Grant Thornton & Associados, SROC, Lda., foi contratada pela ANACOM para auditar o cálculo dos CLSU apresentado pela MEO para o período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal (doravante 'o Projeto') 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 período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal, 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 da auditoria para a 'Auditoria às estimativas dos custos líquidos da prestação do serviço universal apresentadas pela MEO (período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal)'. 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 30.10.2015. 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 resubmetidos dos CLSU e ii) os valores recalculados dos CLSU tendo em conta os resultados reformulados e auditados do SCA de 2014 submetidos pela MEO em 6 de maio de 2016.

1.3. Quadro Regulamentar

A “*Lei das Comunicações Eletrónicas 5/2004 de 10 de Fevereiro*”⁹, estabelece as condições para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas e do serviço universal. Este documento é o resultado da transposição portuguesa das diretivas da UE no quadro regulamentar para comunicações eletrónicas, em particular a diretiva 2002/22/EC do Parlamento Europeu de 7 de Março de 2002 sobre o serviço universal e os direitos do seus utilizadores.

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

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

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

⁹ Esta lei foi alterada pela lei n.º51/2011, de 13 de setembro.

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) resubmetidos pela PT Comunicações, S.A. (MEO) relativos aos exercícios de 2007 a 2009"*.
- ▶ Decisão de 12 de junho de 2014 sobre *"Os resultados finais da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) submetidos pela PT Comunicações, S.A. (MEO) relativos aos exercícios de 2010-2011"*
- ▶ Decisão de 20 de novembro de 2014 sobre *"Os resultados finais da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) resubmetidos pela PT Comunicações, S.A. (MEO) relativos aos exercícios de 2010-2011"*.
- ▶ Decisão de 22 de julho de 2015 sobre *"A metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço universal (CLSU) a aplicar no ano 2014"*.
- ▶ Decisão de 16 de setembro de 2015 sobre os resultados das auditorias aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) da MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO) relativos ao exercício de 2012.

- ▶ Decisão de 17 de dezembro de 2015, sobre a aprovação dos resultados da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia (MEO), relativos ao exercício de 2013.

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 de 10 de fevereiro de 2004*¹⁰". 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:

¹⁰ <http://www.dre.pt/pdf1s/2004/02/034A00/07880821.pdf>

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

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

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

O último é complementado pela Determinação emitida pela ANACOM em maio de 2007¹¹, 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 aufera um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, de um desconto de 50% sobre o aluguer da linha de rede (por referência ao tarifário base do serviço universal aplicável por defeito) (...).

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

¹¹ 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 que¹²:

"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;

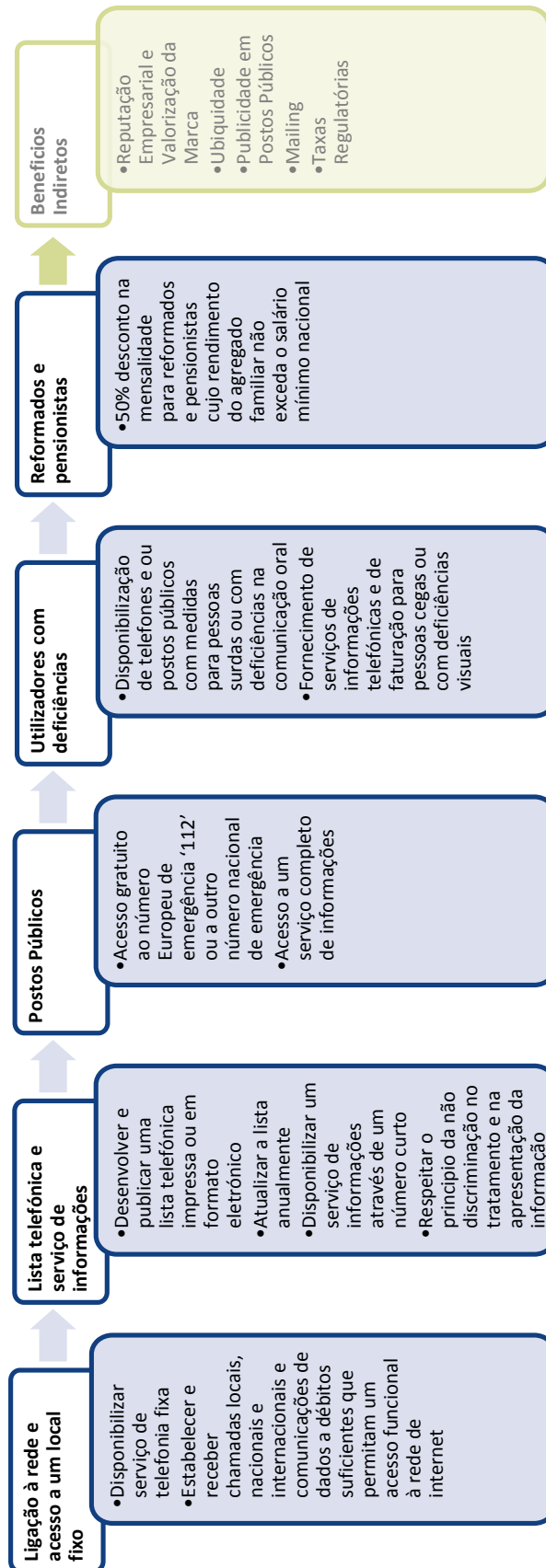
d) O cálculo do custo líquido de aspetos específicos das obrigações de serviço universal é efetuado separadamente e por forma a evitar a dupla contabilização de quaisquer benefícios e custos diretos ou indiretos;

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.

¹² As palavras sublinhadas servem para salientar termos relevantes.



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 período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal diferenciando as prestações associadas aos Serviços Telefónicos acessíveis ao público num local fixo e aos Postos Públicos conforme o cálculo dos CLSU submetido pela MEO em 30 de outubro de 2015.

EUR	STF	PP	TOTAL
RECEITAS PERDIDAS			
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	535.839	2.738	538.577
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	6.985.935	-	6.985.935
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	-	812.121	812.121
Total de receitas perdidas	7.521.774	814.859	8.336.633
CUSTOS EVITÁVEIS			
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	749.101	10.711	759.811
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	11.687.064	-	11.687.064
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	-	1.279.824	1.279.824
Receita ainda não obtida, para pensionistas	2.796.308	-	2.796.308
Total de custos evitáveis	15.232.472	1.290.535	16.523.007
TOTAL CLSU			
Total de CLSU de áreas não rentáveis	213.261	7.973	221.234
Total de CLSU de clientes não rentáveis	4.701.129	-	4.701.129
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	-	467.703	467.703
Descontos a pensionistas	2.796.308	-	2.796.308
Total CLSU	7.710.698	475.676	8.186.375
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS			
Total de benefícios indiretos	142.775	178.254	321.030
TOTAL DE CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS			
Total de CLSU após benefícios indiretos	7.567.923	297.422	7.865.345

Tabela 1.1: Resultados CLSU para o período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal (STF – 1 janeiro a 31 de maio e PP – 1 de janeiro a 8 de abril), diferenciando as componentes do SU relevantes de acordo com o pedido da MEO [Fonte: MEO - informação enviada em 30.10.2015]

No seguimento da notificação das conclusões e recomendações identificadas no 'Relatório Preliminar de Auditoria', a MEO submeteu, em 06.05.2016 os cálculos revistos dos CLSU referentes a 2014.

Verificou-se que a MEO implementou adequadamente todas as recomendações apresentadas ao longo deste relatório e considerou os resultados reformulados do SCA de 2014.

O quadro abaixo apresenta os resultados revistos do CLSU para o ano 2014 de acordo com o impacto das alterações acima mencionadas.

EUR	STF	PP	TOTAL
RECEITAS PERDIDAS			
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	497.214	2.584	499.798
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	7.083.328	-	7.083.328
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	-	928.056	928.056
Total de receitas perdidas	7.580.542	930.640	8.511.182
CUSTOS EVITÁVEIS			
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	681.097	9.417	690.514
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	11.355.860	-	11.355.860
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	-	1.716.807	1.716.807
Receita ainda não obtida, para pensionistas	2.796.308	-	2.796.308
Total de custos evitáveis	14.833.265	1.726.224	16.559.489
TOTAL CLSU			
Total de CLSU de áreas não rentáveis	183.883	6.833	190.716
Total de CLSU de clientes não rentáveis	4.272.532	-	4.272.532
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	-	788.751	788.751
Descontos a pensionistas	2.796.308	-	2.796.308
Total CLSU	7.252.723	795.584	8.048.307
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS			
Total de benefícios indiretos	140.519	186.117	326.636
TOTAL DE CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS			
Total de CLSU após benefícios indiretos	7.112.204	609.467	7.721.671

Tabela 1.2 Resultados CLSU ressubmetidos para o período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal, diferenciando as componentes do SU relevantes de acordo com o pedido da MEO [Fonte: MEO - informação enviada em 06.05.2016]

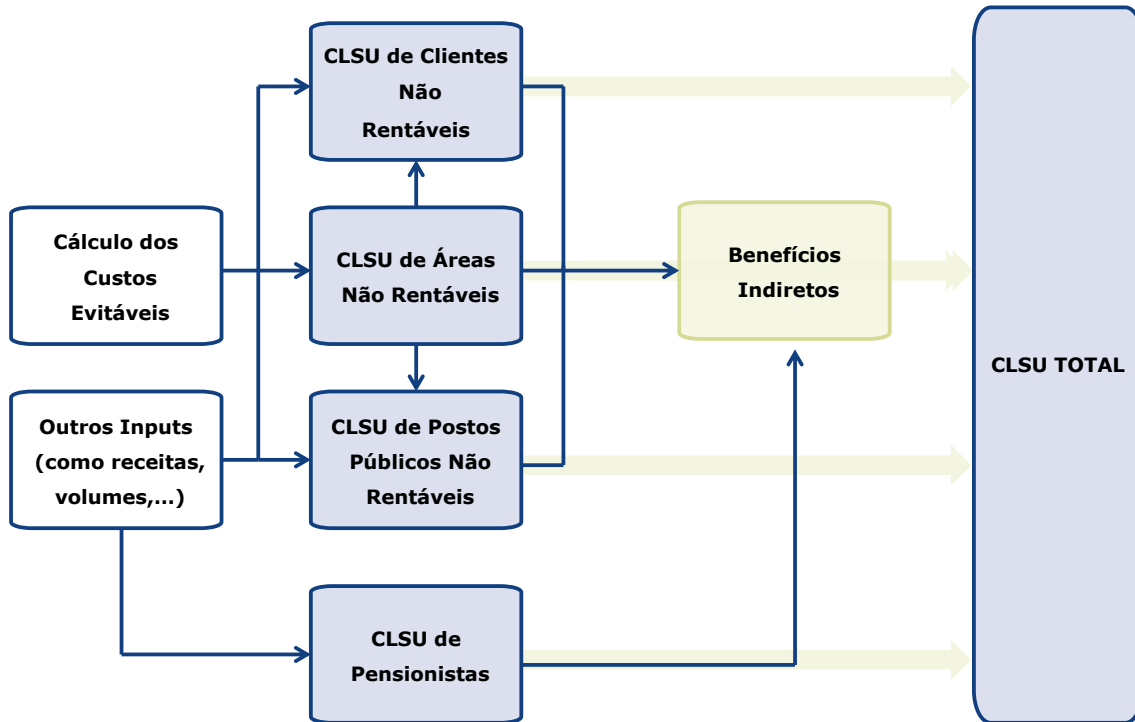
1.6. Visão Geral do Processo de Cálculo dos CLSU

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 2014 anterior à atual prestação do serviço universal 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

poderem ser calculadas para o período em questão. No geral, afigura-se-nos que a utilização dos valores do ano inteiro é uma aproximação fiável ao valor que cada serviço teria nos 5 meses nos quais a MEO foi o Prestador do Serviço Universal, devido ao facto de que, quer a utilização de valores fosse a do ano inteiro quer fosse a relativa a apenas 5 meses, conduziria às mesmas conclusões.

Adicionalmente podemos assumir que o valor da margem do serviço, que apresenta em 2014 valores anuais positivos, iria diminuir no caso de se considerar unicamente os 5 primeiros meses, uma vez que estamos a utilizar valores absolutos, e assim a margem acumulada desse serviço em 2007-2014 é necessariamente superior à margem acumulada no período 2007-maio 2014. Tendo em conta o acima referido consideramos razoável esta forma de cálculo.

Tal como demonstrado na tabela acima, as margens para o período 2007-2014 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 2014. Esta exclusão é razoável, encontrado-se alinhada com as determinações da ANACOM. A sua baixa representatividade, 1,7% das margens consideradas de 2014 (0,8% da margem total de 2014), implica que o impacto no cálculo dos CLSU é negligenciável.

Adicionalmente, a MEO apresentou o motivo pelo qual não incluiu os serviços **[IIC]** **[FIC]** no CLSU, apesar de ter sido rentável em 2014. De facto, em virtude do **[IIC]**

[FIC] pensamos que a MEO seguiu adequadamente as determinações da ANACOM.

O processo de identificação das receitas relevantes para o período de 1 de janeiro 2014 a 31 de maio de 2014 é ilustrado abaixo.

A identificação das receitas do período janeiro-maio 2014 é baseada nas receitas registadas nos primeiros 5 meses de 2014 na contabilidade geral, que estão em linha com as reportadas no SCA, com base no que foi determinado pela ANACOM na sua decisão de 22.07.2015:

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.

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 anualizadas 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.

Relativamente ao ano de 2014, a MEO anualizou as receitas não recorrentes da seguinte forma:

- a) Quanto aos anos de 2010 a 2013 aplicou uma proporção de 5/12 (receitas até maio) ao montante respeitante ao diferimento correspondente a cada um desses anos (1/5);

- b) Quanto ao ano de 2014 foi feita uma proporção de 1/5 das receitas ocorridas até maio de 2014 (diferimento por cinco anos das receitas ocorridas até ao fim da prestação do serviço universal por parte da MEO) com base no número de anos a que corresponde a vida útil média dos clientes da MEO de 5 anos.

Consideramos que relativamente as especificidades do ano de 2014 esta forma de cálculo é razoável.

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, nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016, continua a ser consistente com a metodologia aprovada pela ANACOM, incluindo com o determinado na (i) decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009, (ii) decisão de 20 de novembro de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011 e (iii) decisão de 22.07.2015 sobre a metodologia de cálculo do CLSU a

aplicar no ano 2014. 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 do período Janeiro-Maio 2014 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"¹⁴) redução de efetivos, uma vez que não estão relacionados com o fornecimento de USO.

O processo de identificação de custos relevantes implementado pela MEO para o período Janeiro-Maio 2014 foi feito com base nos custos anuais do Sistema de Contabilidade Analítica (SCA) da MEO e nos volumes correspondentes aos primeiros 5 meses de 2014 reportados nos sistemas operacionais, considerando que os custos unitários são consistentes ao longo do ano.

Relativamente a este assunto a ANACOM determinou o seguinte:

"[...] Quanto aos inputs (operacionais, financeiros e de custos) a utilizar no apuramento dos CLSU, devem ser usados na medida do possível indicadores relativos ao período considerado, ou seja, relativos aos primeiros 5 meses de 2014.

No que respeita a esses inputs, caso sejam usados valores médios unitários apurados com base em dados anuais do SCA relativo a 2014, é essencial salvaguardar o seguinte:

- a) Os custos médios unitários apurados no período de prestação do SU não devem ser significativamente diferentes dos custos médios do exercício de 2014, nomeadamente no que respeita a custos operacionais, custos de capital e amortizações; e,*
- b) Os indicadores operacionais (n.º de instalações, mensalidades, etc.) e financeiros utilizados para o cálculo dos custos não se encontrem influenciados por efeitos sazonais. Neste contexto, a MEO deverá cabalmente demonstrar que os custos unitários médios de 2014 refletem de forma adequada a atividade da empresa no referido período, bem como os respetivos indicadores operacionais e financeiros utilizados para efeitos do cálculo dos custos líquidos.*

¹⁴ Custos inerentes a programas de redução de efetivos

Salienta-se que caso sejam identificadas diferenças significativas, a MEO deverá identificar e aplicar os ajustamentos necessários para colmatar essas diferenças”

Assim a MEO, em primeiro lugar, efetuou a repartição de custos para todo o ano, tendo em conta o modelo de contabilidade analítica de custos de 2014. Para cada serviço incluído na repartição de custos foi calculado o seu custo unitário com os volumes registados no ano inteiro. Posteriormente, a proporção dos volumes dos primeiros 5 meses de 2014 obtidos dos sistemas operacionais foi multiplicada pelos custos unitários constantes da repartição de custos do ano completo de 2014.

O critério referido no parágrafo anterior assentou numa base de fiabilidade, transparência e adequabilidade refletindo assim a sazonalidade e a evolução do negócio que são muito importantes para que o apuramento dos CLSU retrate fielmente a realidade que pretende representar.

Adicionalmente, a MEO realizou testes de razoabilidade, dando cumprimento ao determinado pela ANACOM na deliberação de 22.07.2015 relativa à “metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço universal a aplicar no ano de 2014”, de forma a apurar e validar que os custos do período em análise não diferem substancialmente da utilização dos custos médios do período. Ao efetuar a comparação entre a % de custos mensais constantes da contabilidade geral e os incluídos nos cálculos do CLSU é possível verificar que a diferença acumulada no período janeiro-maio de 2014 é apenas de 0,04%¹⁵ como mostrado na tabela abaixo.

[IIC]

Tabela 3.1: Comparação entre a % de custos mensais constantes da contabilidade geral e os incluídos nos cálculos do CLSU [Axon Consulting baseada em informação fornecida pela MEO enviada em 15.04.2016]

[FIC]

¹⁵ Este valor tem em consideração os ajustamentos de dezembro de 2014 feitos na contabilidade de custos

Considera-se que este valor é negligenciável, demonstrando desta forma que usar os custos médios do exercício de 2014 não é significativamente diferente de usar os custos médios unitários apurados no período de prestação do SU (janeiro-maio 2014), pelo que os cálculos efetuados e incluídos no modelo se encontram de acordo com o determinado pela ANACOM.

[IIC]

16				
17				

Tabela 3.2 Custos relevantes para o CLSU por serviço [Fonte: Axon Consulting baseada em informação fornecida pela MEO enviada em 30.10.2015]

[FIC]

Adicionalmente, é de referir que nos resultados resubmetidos do CLSU de 2014, com base nos valores reformulados do SCA de 2014, os valores apresentados na tabela acima não se alteram significativamente.

Cálculo de Custos Evitáveis

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

¹⁶ Inclui custos de 'Wholesale Analog Data Network Services – Endpoints' incluídos na categoria 'ATM + Equipamento'

¹⁷ Inclui custos de 'Internet Dial-up' incluídos na categoria 'Internet ADSL'

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:

ACESSO

- ▶ **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).

TRÁFEGO

- ▶ **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*¹⁸ vs *FAC*¹⁹ para estimar o montante de custos de acesso evitáveis, a qual também é alargada aos custos de tráfego.

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

Fontes de obtenção de rácios de evitabilidade de custos

A 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, Eircom²⁰):
 - ❖ 'HISTORICAL COST SEPARATED ACCOUNTS 2008 For the Fifteen Months Ended 30 June 2008'²¹
 - ❖ 'HISTORICAL COST SEPARATED ACCOUNTS 2009 For the Fifteen Months Ended 30 June 2009'²¹
 - ❖ 'HISTORICAL COST SEPARATED ACCOUNTS 2010 For the Fifteen Months Ended 30 June 2010'²¹
 - ❖ 'Current Cost and Long Run Incremental Cost Statements 2008 For the Fifteen Months Ended 30 June 2008'²¹
 - ❖ 'Current Cost and Long Run Incremental Cost Statements 2009 For the Fifteen Months Ended 30 June 2009'²¹
 - ❖ 'Current Cost Statements For the Fifteen Months Ended 30 June 2010'²¹
 - ❖ 'BT Current Cost Financial Statements 2008' (page 25)²²

¹⁸ Long Run Incremental Costs

¹⁹ Fully Allocated Costs, obtidos do Sistema de Contabilidade Analítica, "SCA" da MEO.

²⁰ Estas empresas publicam informação detalhada de custeio segundo os dois padrões (*LRIC* e *FAC*), permitindo a obtenção dos rácios de evitabilidade

²¹ Fonte: Eircom; Este relatório já não está disponível na web page da EIRCOM

²² Fonte: BT;

- ❖ 'BT Current Cost Financial Statements 2009' (page 36)²³
- ❖ 'BT Current Cost Financial Statements 2010' (page 38)²⁴
- ❖ 'BT Current Cost Financial Statements 2011' (page 37)²⁵
- ❖ 'BT Current Cost Financial Statements 2012' (page 36)²⁶
- ▶ Análise estatística do setor (FCC²⁷):
 - ❖ 'FCC Report 43-01, the ARMIS Annual Summary Report'²⁸
- ▶ Determinações²⁹ 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

As tabelas seguintes fornecem uma visão geral dos rácios de custos evitáveis (acesso e tráfego) usados ao longo dos 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 ³⁰	92%	91%
		Custos restantes	98%	57%
	Instalações	93%	93%	
	Terminais	100%	100%	
Retailho / Grossista	Aluguer de linha	90%	90%	
	Instalação	90%	90%	
Comum	Redução de efetivos	0%	0%	
	Restantes custos	70%	70%	

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

<http://www.btplc.com/Thegroup/RegulatoryandPublicaffairs/Financialstatements/2008/Currentcostfinancialstatements2008.pdf>

²³ Fonte: BT;

<http://www.btplc.com/Thegroup/RegulatoryandPublicaffairs/Financialstatements/2009/CurrentCostFinancialStatements.pdf>

²⁴ Fonte: BT;

<http://www.btplc.com/Thegroup/RegulatoryandPublicaffairs/Financialstatements/2010/CurrentCostFinancialStatements2010.pdf>

²⁵ Fonte: BT;

<http://www.btplc.com/thegroup/regulatoryandpublicaffairs/financialstatements/2011/currentcostfinancialstatements2011.pdf>

²⁶ Fonte: BT;

http://www.btplc.com/thegroup/regulatoryandpublicaffairs/financialstatements/2012/rfs_2012.pdf

²⁷ Federal Communications Commission

²⁸ Fonte: FCC; <http://fialfoss.fcc.gov/eafs7/paper/43-01/PaperReport01.cfm>

²⁹ Relativamente a redução de efetivos e a sua imputabilidade aos serviços de telecomunicações

³⁰ As percentagens são calculadas com base no tráfego anual e variam ao longo dos anos.

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 3.4: Rácios de evitabilidade de Tráfego por componente de custo (categoria e subcategoria) [Fonte: MEO]

Em termos gerais, os rácios de evitabilidade³¹ do Modelo de Área (Area Model) são na sua generalidade idênticos aos do Modelo de Cliente não rentável em áreas 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

³¹ Valores consistentes com os adotados para todos os anos analisados (2007-2014)

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), para o período Janeiro-Maio 2014, ao nível de serviços. **[IIC]**

- ▶ 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

Relativamente ao ano de 2014, a MEO anualizou os custos não recorrentes da seguinte forma:

- c) Quanto aos anos de 2010 a 2013 aplicou uma proporção de 5/12 (custos até maio) ao montante respeitante ao diferimento correspondente a cada um desses anos(1/5);
- d) Quanto ao ano de 2014 foi feita uma proporção de 1/5 dos custos ocorridos até maio de 2014 (diferimento por cinco anos dos custos ocorridos até ao fim da prestação do serviço universal por parte da MEO) com base no número de anos a que corresponde a vida útil média dos clientes da MEO de 5 anos.

Consideramos que relativamente as especificidades do ano de 2014 esta forma de cálculo é razoável e adequado.

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 refere³⁴ 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
- ▶ 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),

³⁴ 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 2014.

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 ano de 2014, obtidos durante a auditoria. 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 nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016 continua a ser consistente com a metodologia aprovada pela ANACOM, incluindo com o determinado na (i) decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009, (ii) decisão de 20 de novembro de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011 e (iii) decisão de 22.07.2015 sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014.

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 2014.

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 2013

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 constantes nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016 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, na (ii) decisão de 20 de novembro de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011 e na (iii) decisão de 22 de julho de 2015, sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, 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 2014.

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 específico 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 constantes nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016 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, na (ii) decisão de 20 de novembro de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011 e na (iii) decisão de 22 de julho de 2015, sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, 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 2014.

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 (2007-2014)

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 nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016 é consistente com a metodologia aprovada pela ANACOM, incluindo com o determinado na (i) decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009 na (ii) decisão de 20 de novembro de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, e na (iii) decisão de 22 de julho de 2015, sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, 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 período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal, até 31 de Maio de 2014. Para fins ilustrativos, os valores dos CLSU de 2013 foram incluídos no quadro.

[IIC]

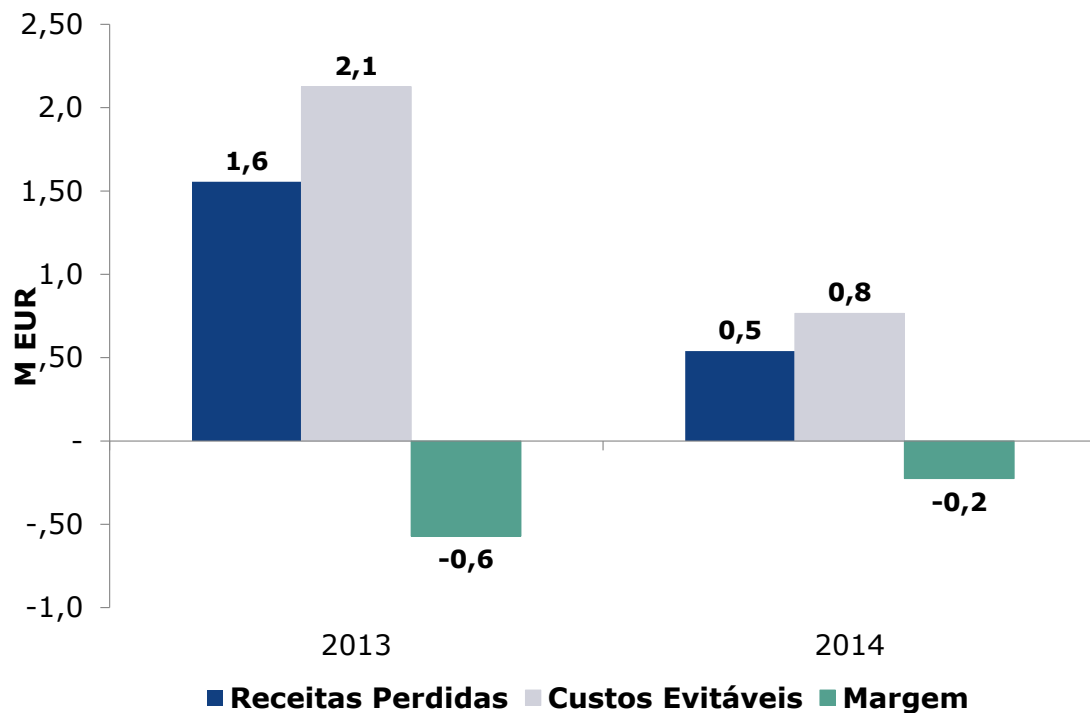
Apresentação 4.1: Receitas perdidas, custos evitáveis e margem de todas as áreas MDF para o ano 2013 e o período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal, até 31 de Maio de 2014 – STF e PP de 1 de Janeiro a 31 de Maio [Fonte: Elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2015]

[FIC]

A análise dos resultados a nível individual de área MDF mostra que 31 áreas MDF são consideradas não rentáveis em 2014, num total de 1.852 áreas MDF³⁵ (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 período de 1 de janeiro a 31 de Maio de 2014. Para fins ilustrativos, os valores dos CLSU de 2013 completo foram incluídos no quadro.

³⁵ 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 o ano 2013 e o período de 2014, até 31 de Maio de 2014 – STF e PP de 1 de Janeiro a 31 de Maio [Fonte: Elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2015]

Os indicadores adicionais e resultados em 2014, conforme números submetidos pela MEO, são apresentados na tabela seguinte. Para fins ilustrativos, os valores dos CLSU de 2013 foram incluídos no quadro.

[IIC]

- ▶ A erosão do RMPC e do CMPC a nível nacional, que decresceu de **[IIC]** **[FIC]** euros em 2013 para **[IIC]** **[FIC]** no período de 2014 (uma variação de **[IIC]** **[FIC]**) e de **[IIC]** **[FIC]** euros em 2013 para **[IIC]** **[FIC]** no período de 2014 (uma variação de **[IIC]** % **[FIC]**), respetivamente.

Em termos gerais, a tendência registada relativamente ao CLSU em áreas não rentáveis, que variou de 0,57 milhões de euros em 2013 para 0,23 milhões de euros para o período janeiro a maio de 2014 ficou a dever-se:

- ▶ Ao reporte de apenas 5 meses em 2014 relativamente à totalidade do ano 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 para o período de 2014, isto é, até 31 de Maio de 2014. **[IIC]**

Apresentação 4.3: Distribuição da rentabilidade por área MDF para o período de 2014, até 31 de Maio de 2014³⁶ – STF e PP de 1 de Janeiro a 31 de Maio [Fonte: Elaboração de Axon Consulting]

[FIC]

³⁶ -100% bar representa a rentabilidade por MDF de -100% ou inferior

Tal como indicado anteriormente existem 2 categorias de serviços incluídos para apuramento dos CLSU 2014, no período anterior à atual Prestação do Serviço Universal:

- ▶ Serviços Telefónicos acessíveis ao público (STF), cuja data de cessação foi em 31 de maio
- ▶ Postos Públicos (PP), cuja data de cessação foi em 8 de abril

A MEO, e em linha com as recomendações da ANACOM (ver secção 4.2), procedeu à diferenciação do CLSU associado a cada uma das 2 categorias de serviços, mediante a proporção que resultaria do cálculo do modelo de área de forma separada para STF e PP. Como resultado da aplicação destas proporções os resultados para cada categoria de serviços são os seguintes:

[IIC]

4.2. Revisão Metodológica

A metodologia seguida pela MEO para cálculo do CLSU para áreas não rentáveis de 2014 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 serviços 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, 2013 e no período janeiro a maio de 2014.

No cálculo do CLSU de janeiro-maio 2014, 31 áreas MDF foram consideradas como não rentáveis. Destas áreas, a rentabilidade em 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 e 2013 é apresentada no quadro abaixo, estando especificado se foram ou não incluídas pela MEO, nos cálculos do CLSU de 2014: **[IIC]**

Com a aplicação desta abordagem plurianual, são excluídas do cálculo dos CLSU algumas áreas que numa perspetiva anual são não rentáveis no período janeiro-maio de 2014, 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 as áreas **[IIC]**

[FIC] foram consideradas como não rentáveis, apesar de terem sido rentáveis nos anos de 2010 e 2012, respetivamente. De forma a seguir a metodologia determinada pela ANACOM, estas áreas não devem ser incluídas nos cálculos do modelo de área. Nos resultados transmitidos pela MEO a 27.01.2016 estas áreas já não são contabilizadas como áreas não rentáveis.

b) Critério de Concorrência Efetiva

A ANACOM refere na sua decisão sobre a 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"*³⁹.

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 período de janeiro-maio 2014 considera como referência o número mais elevado de operadores co-instalados do período 2007-maio 2014.

Nenhuma área foi excluída devido a este critério para o cálculo do CLSU do período janeiro-maio 2014.

Adicionalmente, no cálculo do CLSU de 2014, devido ao facto dos períodos serem diferentes para cada uma das componentes STF e PP, a ANACOM incluiu algumas considerações a serem tidas em conta:

- ▶ Apuramento dos CLSU obtidos separadamente para cada uma das componentes: STF e PP
- ▶ Pro-rata dos Postos Públicos tendo em conta a data até à qual a MEO foi o PSU de PP

³⁹ Decisão relativa à Metodologia a aplicar no cálculo dos Custos Líquidos do Serviço Universal de comunicações electrónicas (9 junho 2011)

Apuramento dos CLSU obtidos separadamente para cada uma das componentes: STF e PP

A ANACOM refere, na sua decisão de 22.07.2015 sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, que o cálculo do CLSU de Áreas não rentáveis deve observar os seguintes passos:

1. **Passo 1:** Cálculo do CLSU de Áreas não rentáveis até 31 de maio de 2014 considerando o STF e os PP

"Apuramento das áreas rentáveis e não rentáveis e do custo líquido destas últimas áreas até 31 de maio de 2014, no pressuposto de que a MEO seria o PSU para as duas componentes em análise (STF e PP)"

2. **Passo 2:** Diferenciação entre as componentes STF e PP do CLSU para Áreas não rentáveis com base nos cálculos individuais de cada componente

"Nas áreas não rentáveis apuradas pelo modelo de área, são calculados separadamente para cada uma das componentes do SU (STF e PP), os respetivos custos líquidos.[...]"

"[...] A partir dos resultados obtidos separadamente para o STF e PP deve ser calculada a proporção de cada uma das componentes no custo líquido associado às áreas não rentáveis, sendo que essa proporção é aplicada aos resultados globais do "modelo de área" obtidos no primeiro passo de forma a apurar a contribuição de cada uma das componentes (STF e PP) para o custo líquido das áreas não rentáveis."

Pro-rata dos Postos Públicos tendo em conta a data até à qual a MEO foi o PSU de PP

No caso dos Postos Públicos existe um terceiro passo de forma a ter em conta o facto dos STF e PP não terem sido prestados até à mesma data até à qual a MEO foi o PSU antes da designação por concurso. Especificamente, a MEO foi o PSU de:

- ▶ STF até 31 de maio de 2014 (151 dias desde 01/01/2014)
- ▶ PP até 8 de abril de 2014 (98 dias desde 01/01/2014)

Assim, a ANACOM afirmou, na sua decisão de 22.07.2015 sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, que à componente PP do CLSU para áreas não rentáveis deveria ser aplicada uma proporção correspondente ao número de dias em que a MEO era o PSU antes da designação por concurso (98 sobre 151 dias).

"Quanto ao valor dos CLSU afetos aos PP é realizado um pro-rata tendo em conta a data até à qual a MEO foi o PSU de PP antes da designação por

concurso (8 de abril de 2014). Assim, o valor considerado, no caso dos PP, corresponde à multiplicação do valor obtido para esta componente por 98/151 (n.º dias).”

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 e na decisão de 22.07.2015 sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, exceto no que respeita às áreas **[IIC]** **[FIC]** que, com base na metodologia determinada pela ANACOM, deverão ser excluídas dos cálculos do CLSU de Áreas Não Rentáveis.

EXCLUSÃO DAS ÁREAS **[IIC]** **[FIC]**

Verificámos que as áreas **[IIC]** **[FIC]**, considerando os resultados reformulados do SCA de 2010 e 2012, são rentáveis. 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 as áreas **[IIC]** **[FIC]** não devem ser consideradas como não rentáveis.

Considerando estas áreas como rentáveis 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	221.234	206.150	-15.084
CLSU de clientes não rentáveis	4.701.129	4.706.566	5.437
CLSU de postos públicos não rentáveis	467.703	467.969	265
Descontos a pensionistas	2.796.308	2.796.308	-
CLSU Total	8.186.375	8.176.993	-9.382
Benefícios indiretos	321.030	320.710	-320
CLSU Total após Benefícios indiretos	7.865.345	7.856.283	-9.062

Tabela 4.6: Impactos nos modelos do CLSU, com consideração das áreas **[IIC]** **[FIC]** como rentáveis [Fonte: Elaboração de Axon Consulting]

EXCLUSÃO DAS ÁREAS [IIC]

[FIC]

Recomendação para o exercício 2014

De forma a cumprir com as determinações da ANACOM consideramos que as áreas [IIC] [FIC] não deveriam ser consideradas não rentáveis 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 as áreas [IIC] [FIC] como áreas rentáveis.

Note-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela MEO, em 27 de janeiro de 2016, dos resultados revistos dos CLSU 2014.

É de referir que nos cálculos ressubmetidos em 6 de maio de 2016 dos CLSU referentes a 2014 a MEO considerou corretamente 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 e na decisão de 22.07.2015 sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, 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 2014.

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 2007-2013.

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, (ii) decisão de 20 de novembro de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011 e com a (iii) decisão de 22.07.2015 referente à metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, 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 2014.

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 aos novos resultados resubmetidos em maio de 2016 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 na (ii) decisão de 20 de novembro de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, e com a (iii) decisão de 22.07.2015 referente à metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, 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 2014.

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 – 2014)

O trabalho efetuado nos pontos acima referidos teve como objetivo assegurar a consistência dos processos de extração de dados no ano 2014 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

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 afirma⁴⁰ 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 período compreendido entre janeiro e maio de 2014. **[IIC]**

⁴⁰ 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, 2013 e 2014.

Tabela 4.7: Número de linhas por tipo provenientes de informação FAC e dos Relatórios de Receitas de Clientes para o período janeiro-maio 2014 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado na informação fornecida pela MEO a 04.11.2015]

[FIC]

Situações clarificadas pela MEO

Foi pedido à MEO que explicasse as diferenças observadas no número de linhas de acesso (PSTN/ISDN) do ano 2014, relativamente à atividade “NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO” de acordo com a 2ª carta de pedidos de esclarecimentos. A MEO respondeu no dia 10 de dezembro de 2015 e forneceu justificações para algumas diferenças. Assim, o quadro abaixo apresenta as explicações 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]

serviço **[IIC]**

[FIC] e que as suas receitas e os

seus custos não são considerados no modelo.

- e) No relatório das receitas de clientes, as linhas de IPTV consideradas referem-se ao total de linhas de IPTV só com o serviço de voz (cobre e fibra: em amarelo), 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 2014 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 2014 com ajustamentos é de **[IIC]** **[FIC]** linhas, o que representa em termos percentuais cerca de 5,6%, valor próximo do observado em 2013 (4,8%).

É importante realçar que as diferenças de conciliação observadas para o ano de 2014, constantes nos resultados ressubmetidos em maio de 2016, já tinham ocorrido também nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, 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 2014

Tabela 4.9: Volumes por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o período janeiro-maio 2014 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela MEO em 04.11.2015]

[FIC]

Dado que os volumes indicados acima são utilizados para a obtenção de custos evitáveis de tráfego (PxQ⁴²) atribuíveis aos CLSU de Áreas Não Rentáveis, no nosso ponto de vista, a MEO está a subvalorizar o custo líquido.

É relevante referir que os volumes de tráfego considerados no CLSU refletem a sazonalidade e a evolução do negócio do período de janeiro a maio de 2014 tendo esta informação sido obtida através de dados operacionais.

Situações clarificadas pela MEO:

Foi pedido à MEO que justificasse as diferenças apuradas na reconciliação dos volumes de tráfego realizada para o exercício de 2014, de acordo com a 2ª carta de pedidos de esclarecimento enviada à MEO, tendo esta respondido a 10 de dezembro de 2015, 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 contabilidade⁴³ 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]**

⁴² PxQ significa preço x quantidades, onde o preço neste contexto significa custo unitário evitável de tráfego

⁴³ 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 incluído no pacote de serviços e não no serviço de tráfego

"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 2014

A MEO, tal como nos cálculos dos CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, 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 2014.

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, CLSU 2012 e CLSU 2013, 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 período janeiro-maio de 2014. **[IIC]**

[FIC]

É relevante referir que as receitas de acesso e de tráfego consideradas no CLSU refletem a sazonalidade e a evolução do negócio do período de janeiro a maio de 2014, tendo por base os volumes de tráfego, informação obtida através de dados operacionais e financeiros.

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 2014, de acordo com a 2ª carta de pedidos de esclarecimento enviada à MEO, tendo esta respondido a 10 de dezembro de 2015, 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 clientes⁴⁴ 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

⁴⁴ Contas de clientes empresariais e residenciais com acessos, dispersas por MDF

fornece a informação completamente desagregada que também foi retirada das receitas de tráfego de acessos PSTN (ver tabelas abaixo enviadas pela MEO).

Por outro lado, a MEO foi também questionada relativamente às receitas negativas de instalações consideradas no modelo. Conforme resposta obtida no dia 20 de janeiro, a MEO afirmou que se tinha tratado de um erro de cálculo, dado que não haviam considerado o efeito do diferimento de cinco anos nos descontos das instalações e por tal facto o modelo deveria ser corrigido. De acordo com os novos dados enviados pela MEO no dia 27 de janeiro o valor de receitas de instalações a ser considerado deveria ser de 776.442 euros.

[IIC]

Tabela 4.13: Receitas por serviços de tráfego provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o período janeiro-maio 2014 após justificação da MEO enviada em 10 de dezembro de 2015 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela MEO]

Tabela 4.14: Receitas por serviços de acesso provenientes do SCA e do Modelo de Áreas Não Rentáveis para o período janeiro-maio 2014 após justificações da MEO enviadas em 10 de dezembro de 2015 e em 27 de janeiro de 2016 [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, conseqüentemente, a subvalorizar o custo líquido do serviço universal⁴⁵.

É importante realçar que estas diferenças de conciliação observadas para o exercício de 2014, constantes nos resultados ressubmetidos em maio de 2016, já tinham ocorrido relativamente aos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011, CLSU 2012 e CLSU 2013, 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."

⁴⁵ A MEO acrescentou ainda, que na análise efetuada à reconciliação dos proveitos não levou em consideração os diferentes preços a que o PSTN e tráfego IPTV é faturado, dada a dificuldade na sua identificação/cálculo e o seu impacto negligenciável (estimado [IIC] [FIC] das receitas totais). Esta situação já se verificou no CLSU de 2013.

"...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 RECEITAS DE INSTALAÇÃO (MODELO DE ÁREA)

Recomendação para o período 2014

Recomendamos que a MEO corrija o valor de receitas negativas de instalações consideradas no modelo. Conforme resposta obtida no dia 20 de janeiro, a MEO afirmou que se tinha tratado de um erro de cálculo, dado que não haviam considerado o efeito do diferimento de cinco anos nos descontos das instalações e por tal facto o modelo deveria ser corrigido. De acordo com os novos dados enviados pela MEO no dia 27 de janeiro o valor de receitas de instalações a ser considerado deveria ser de 776.442 euros.

Note-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela MEO, em 27 de janeiro de 2016, dos resultados revistos dos CLSU 2014.

É de referir que nos cálculos ressubmetidos em 6 de maio de 2016 dos CLSU referentes a 2014 a MEO considerou corretamente esta situação pelo que deixou de ser uma situação relevante e uma incorreção.

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

Conclusão para o período 2014

A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, não foi capaz de reconciliar as receitas consideradas para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2014.

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, 2012 e 2013, 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 período janeiro-maio 2014, 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 2013 foram incluídos no quadro.

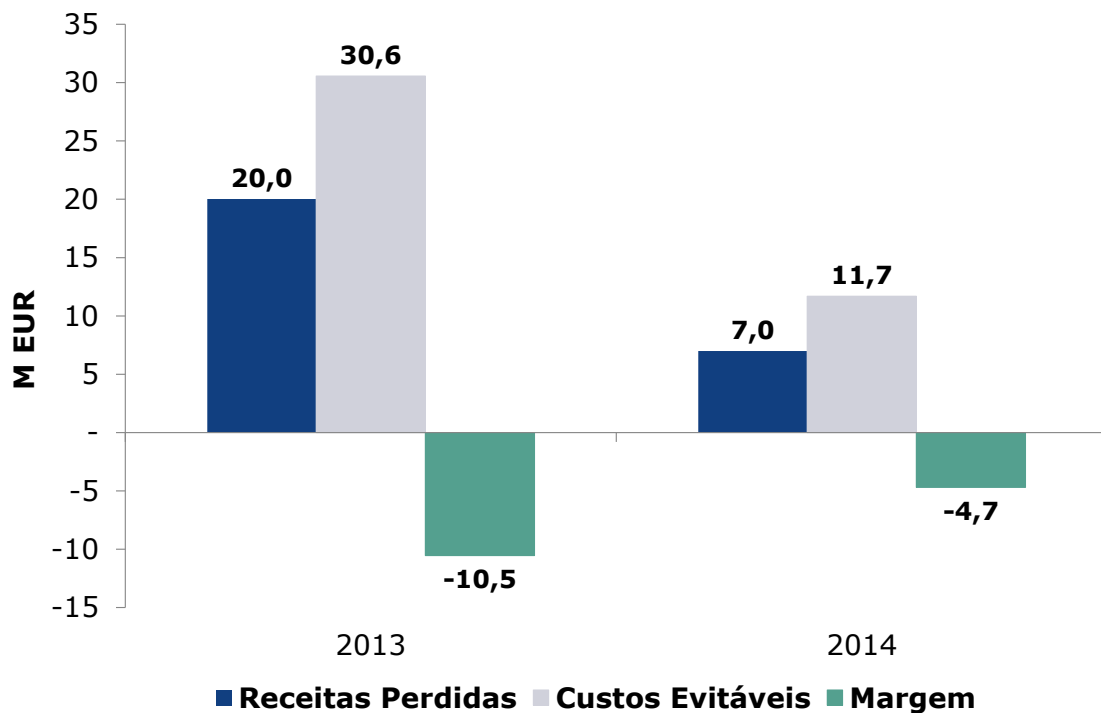
[IIC]

Apresentação 5.1: Receitas perdidas de áreas rentáveis, custos evitáveis e margens relativas o ano 2013 e o período janeiro-maio 2014 [Fonte: Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2015]

[FIC]

Em suma, a análise dos resultados a nível dos clientes de áreas rentáveis mostrou que existem 1,19 milhões de clientes, dos quais 0,09 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 o ano 2013 e o período janeiro-maio 2014.



Apresentação 5.2: Receitas perdidas, custos evitáveis e margens relativas o ano 2013 e o período janeiro-maio 2014 de Clientes Não Rentáveis em Áreas Rentáveis [Fonte: Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2015]

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 2013 foram incluídos no quadro. **[IIC]**

Verificou-se um decréscimo significativo nas receitas perdidas e custos evitáveis provenientes dos serviços relevantes para todas as áreas rentáveis para o período 2013-maio 2014. As razões destas variações são as seguintes:

- ▶ O decréscimo no número de clientes (acessos) para serviços relevantes, que varia de **[IIC]** **[FIC]** milhões em 2013 para **[IIC]** **[FIC]** milhões para o período janeiro-maio 2014 (uma variação de **[IIC]** **[FIC]**)

Em termos gerais, a variação ocorrida no CLSU de clientes não rentáveis, que varia de 10,53 milhões euros para 4,70 milhões de euros durante o período 2013-maio 2014 deve-se:

- ▶ Ao reporte de apenas 5 meses de 2014 face a um ano completo em 2013
- ▶ À diminuição do número de Clientes não Rentáveis em Áreas Rentáveis que varia de 0,11 milhões em 2013 para 0,09 milhões em maio 2014.
- ▶ 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 unitária⁴⁹ e dos custos de acesso unitários baseados no número de linhas para o período janeiro-maio 2014. Uma vez mais os resultados de 2013 são apresentados para fins ilustrativos.

[IIC]

⁴⁹ 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 2014 [Fonte: Axon Consulting]

Apresentação 5.4: CLSU de Clientes não rentáveis – Receita líquida unitária por cliente do ano de 2013 [Fonte: Axon Consulting]

Apresentação 5.5: CLSU de Clientes não rentáveis – Custo unitário de acesso por linha para o ano 2014 [Fonte: Axon Consulting]

Apresentação 5.6: CLSU de Clientes não rentáveis – Custo unitário de acesso por linha para o ano 2013 [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 2014 e baseada nos seguintes passos lógicos é baseada em avaliações probabilísticas, que envolvem a elaboração de uma curva de distribuição para receitas líquidas⁵⁰:

"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."⁵¹

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"

⁵⁰ Receitas nominais deduzidas de descontos e custos de tráfego e das instalações

⁵¹ 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 2014.

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 em 2014.

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:

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

O comprimento dos lacetes é extraído do sistema "SIGNET"⁵² 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."

Numa publicação⁵³ 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:

⁵² SIGNET – Sistema de Informação Geográfica da Rede Operacional da MEO – Programa operacional de gestão geográfica que dá informação variada sobre as linhas e infraestruturas utilizadas por zona geográfica

⁵³ 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

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.

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 valores⁵⁴ 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

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

⁵⁴ Conforme a MEO, extraído da base de dados interna "BDI Clientes" a nível de área MDF

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 2014 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, nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016, continua a ser consistente com a metodologia aprovada pela ANACOM, incluindo com o determinado na (i) decisão de 20.06.2013 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2007-2009, (ii) decisão de 20 de novembro de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011 e (iii) decisão de 22.07.2015 sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, 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 2014.

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 Clientes não rentáveis em Áreas Rentáveis são totalmente consistentes com os implementados em 2007-2013

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, nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016, 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, na (ii) decisão de 20 de novembro de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, e com a (iii) decisão de 22.07.2015 referente à metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014.

É relevante referir que a situação abaixo descrita já não se verifica nos resultados ressubmetidos em maio de 2016.

CONSIDERAÇÃO DOS 12 MESES E NÃO DOS 5 MESES DE DURAÇÃO EM 2014 NO CÁLCULO DO NÚMERO DE LINHAS (MODELO DE CLIENTE)

Todos os cálculos no Modelo de Cliente são efetuados considerando um determinado período definido sendo um ano completo (12 meses) no caso do cálculo dos CLSU anteriores (2007-2013) ou 5 meses no caso do cálculo do CLSU de 2014.

Consequentemente, ao calcular o número médio de linhas todos os cálculos têm de ser divididos pelo número de meses:

- ▶ 12 meses no caso do cálculo do CLSU de um ano completo
- ▶ 5 meses no caso do cálculo do CLSU de 2014

Durante os nossos trabalhos de auditoria verificámos que alguns destes cálculos de 2014 tinham sido divididos por 12 e não por 5 meses. Apesar desta situação, é relevante referir que estes cálculos não têm impacto no cálculo da componente do CLSU de clientes não rentáveis tendo em conta que os dados que são considerados nos resultados do CLSU têm a sua origem nas sheets 'E(Total Loss)' e 'USO GR' do ficheiro '2014_Customer Model_v4.0.xls'. A única razão para a recomendação da sua correção se deve ao facto de ser apresentado um modelo de cliente correto e completo.

Especificamente, as seguintes categorias incluídas no Modelo de Cliente na sheet 'USO results', que são usadas para conferir a consistência dos valores reportados e na preparação de gráficos, devem ser corrigidas:

- ▶ Distribuição de custos de acesso analisadas (número médio de linhas)
- ▶ Distribuição de custos de acesso antes do limiar (número médio de linhas)
- ▶ Distribuição das receitas líquidas (número médio de linhas)
- ▶ Número de linhas não rentáveis em áreas rentáveis, por banda NR

CONSIDERAÇÃO DOS 12 MESES E NÃO DOS 5 MESES REAIS DE DURAÇÃO DE 2014

Recomendação para o exercício 2014

De forma a apresentar uma versão completa e correta do CLSU de 2014 que represente o cálculo exato do período de cinco meses recomendamos que a MEO modifique o cálculo das seguintes categorias incluídas na sheet 'USO results' no Modelo de Clientes :

- Distribuição de custos de acesso analisadas (número médio de linhas)
- Distribuição de custos de acesso antes do limiar (número médio de linhas)
- Distribuição das receitas líquidas (número médio de linhas)
- Número de linhas não rentáveis em áreas rentáveis, por banda NR

É importante mencionar que esta situação não tem impacto nos resultados do CLSU de 2014, tendo em conta que os dados que são considerados nos resultados do CLSU têm a sua origem nas sheets 'E(Total Loss)' e 'USO GR' do ficheiro '2014_Customer Model_v4.0.xls'.

É de referir que nos cálculos ressubmetidos dos CLSU referentes a 2014, submetidos em maio 2016, a MEO corrigiu esta situação pelo que deixou de ser uma incorreção.

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 2014.

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, nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016, 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, na (ii) decisão de 20 de novembro de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, e com a (iii) decisão de 22.07.2015 referente à metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, 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 2014.

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 (2007-2014)

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

Como resultado da nossa reconciliação dos inputs, nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016, 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, na (ii) decisão de 20 de novembro de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, e com a (iii) decisão de 22.07.2015 referente à metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, não existindo situações a reportar.

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, sendo que o cálculo do custo líquido de postos públicos em áreas não rentáveis se encontra referido no capítulo 4.1. Os postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis têm margens negativas de -0,72 milhões de euros para o ano 2014 (5 primeiros meses de 2014). 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 87,32% em 2013 para 82,13% em 2014.

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 2013 foram incluídos no quadro.

M EUR	2013	Jan a maio 2014
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	3,90	1,25
Total dos custos evitáveis	6,84	1,97
Margem	-2,94	-0,72
% 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	1.708	1.694
Número de áreas rentáveis com postos públicos não rentáveis	1.693	1.669
% de áreas rentáveis com postos públicos não rentáveis	99,12%	98,52%
Número de postos públicos em áreas rentáveis	23.453	20.679
Número de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis	20.480	16.984
% de postos públicos não rentáveis face ao universo de postos públicos em áreas rentáveis	87,32%	82,13%
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 (€)	15,86	14,74
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 (€)	27,82	23,22

Tabela 6.1: Receitas perdidas, custos evitáveis e Principais Indicadores de Postos Públicos-PP de 1 de Janeiro a 31 de Maio [Fonte: Elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2015]

Verificou-se uma descida significativa nas receitas perdidas e custos evitáveis provenientes dos postos públicos para o período 2013-2014 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 de 23,5 milhares em 2013 para 20,7 milhares em 2014 (uma variação de -11,83%)
- ▶ A erosão do RMPP e a redução do CMPP a nível das áreas rentáveis, que variam de [IIC] [FIC] euros em 2013 para [IIC] [FIC] nos primeiros cinco meses de 2014 (uma variação de [IIC] [FIC]) e de [IIC] [FIC] euros em 2013 até [IIC] [FIC] em 2014 (uma variação de [IIC] [FIC]), respetivamente.

A margem de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis no período 2013-2014 varia de -2,94 para -0,72 milhões de euros (75,50%) devido:

- ❖ Ao reporte de apenas 5 meses de 2014 face a um ano completo em 2013
- ❖ Ao decréscimo no número de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis que variou de 20.480 para 16.984 (-17,07%)
- ❖ Às tendências gerais observadas a nível nacional para todos os postos públicos
- ❖ À variação ocorrida a nível do RMPP (-7,08%) face à do CMPP (-16,54%)

Tal como referido anteriormente existem 2 categorias de serviços incluídos na prestação do Serviço Universal:

- ▶ Serviços Telefónicos acessíveis ao público (STF), cujo prazo de cessação ocorreu em 31 de maio de 2014
- ▶ Postos Públicos (PP), cujo prazo de cessação ocorreu em 8 de abril de 2014

De forma a considerar a diferenciação nos prazos de cessação na prestação do SU de cada uma das componentes (PP - 8 de abril vs STF - 31 de maio), a MEO, em linha com o determinado pela ANACOM, aplicou um fator de correção baseado no número de dias em que prestou o SU dos Postos Públicos antes da designação por concurso sobre o número de dias em que prestou o STF do SU antes da designação por concurso (98 dias vs 151 dias).

Na tabela seguinte apresentamos o CLSU de Postos Públicos associado aos postos públicos incluídos nas áreas não rentáveis, ajustado.

M EUR	PP	PP (Ajustado)
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	1,25	0,81
Total dos custos evitáveis	1,97	1,28
Margem	-0,72	-0,47
% 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	1.694	1.694
Número de áreas rentáveis com postos públicos não rentáveis	1.669	1.669
% de áreas rentáveis com postos públicos não rentáveis	98,52%	98,52%
Número de postos públicos em áreas rentáveis	20.679	20.679
Número de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis	16.984	16.984
% de postos públicos não rentáveis face ao universo de postos públicos em áreas rentáveis	82,13%	82,13%
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 (€)	14,74	14,74
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 (€)	23,22	23,22

Tabela 6.2 Receitas perdidas, custos evitáveis e Principais Indicadores de Postos Públicos até à data à qual a MEO foi o PSU de PP – PP de 1 de Janeiro a 31 de Maio vs. PP de 1 de Janeiro a 8 de Abril [Fonte: Elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 30.10.2015]

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
- ▶ Pro-rata tendo em conta a data até à qual a MEO foi o PSU de PP no período anterior à designação de PSU por concurso

Estimativa de receitas perdidas e custos evitáveis

A MEO efetua o cálculo, tanto dos custos evitáveis como das receitas perdidas, por posto público ao 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

Pro-rata tendo em conta a data até à qual a MEO foi o PSU de PP

Adicionalmente aos dois pontos anteriormente referidos, em 2014, tal como no modelo de área, ao CLSU dos Postos Públicos foi aplicado um pro-rata tendo em conta a data até à qual a MEO foi o PSU de PP, até 8 de abril de 2014 (98 dias desde 01/01/2014).

Assim, a ANACOM afirmou na sua decisão de 22.07.2015 sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014 para o CLSU Postos Públicos não rentáveis deveria ser calculada com base na proporção de dias em que a MEO foi o PSU antes da designação por concurso (98 sobre 151 dias).

"Quanto ao valor dos CLSU afetos aos PP é realizado um pro-rata tendo em conta a data até à qual a MEO foi o PSU de PP antes da designação por concurso (8 de abril de 2014). Assim, o valor considerado, no caso dos PP, corresponde à multiplicação do valor obtido para esta componente por 98/151 (n.º dias)."

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica, nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016, 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, (ii) decisão de 20 de novembro de 2014

sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011 e na (iii) decisão de 22.07.2015 sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, 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 2014.

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 2014 são consistentes com aqueles implementados em 2007-2013

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 revisão metodológica, nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016, 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, na (ii) decisão de 20 de novembro de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, e com a (iii) decisão de 22.07.2015 referente à metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014.

É relevante referir que a situação abaixo descrita já não se verifica nos resultados ressubmetidos em maio de 2016.

CONSIDERAÇÃO DOS 12 MESES E NÃO DOS 5 MESES DE DURAÇÃO EM 2014 NO CÁLCULO DOS CUSTOS DE ACESSO NÃO DEPENDENTES DA DISTÂNCIA (MODELO DE POSTOS PÚBLICOS)

Todos os cálculos no Modelo de Postos Públicos são efetuados considerando um determinado período definido sendo um ano completo (12 meses) no caso do cálculo dos CLSU anteriores (2007-2013) ou 5 meses no caso dos cálculos do CLSU de 2014.

Na análise dos cálculos dos ficheiros associados ao Modelo de Postos Públicos verificámos que a célula G10 da sheet I_Input do ficheiros: '2014_Payphone Model _v4.0', o período temporal considerado pela MEO foi de 12 meses, quando deveria ter sido considerado um período de cinco meses conforme metodologia definida pela ANACOM.

[IIC]

[FIC]

CONSIDERAÇÃO DOS 12 MESES E NÃO DOS 5 MESES REAIS DE 2014 NOS CUSTOS DE ACESSO NÃO DEPENDENTES DA DISTÂNCIA (MODELO DE POSTOS PÚBLICOS)

Recomendação para o período 2014

Verificámos que existia um erro na célula G10 da sheet I_Input do ficheiros: '2014_Payphone Model _v4.0', dado que o período temporal considerado pela MEO havia sido de 12 meses, quando deveria ter sido considerado um período de cinco meses conforme metodologia definida pela ANACOM.

Note-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela MEO, em 27 de janeiro de 2016, dos resultados revistos dos CLSU 2014.

É de referir que nos cálculos ressubmetidos em 6 de maio de 2016 dos CLSU referentes a 2014 a MEO considerou corretamente esta situação pelo que deixou também de ser uma situação relevante e uma incorreção.

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 2014.

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, dos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016, 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, na (ii) decisão de 20 de novembro de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, e com a (iii) decisão de 22.07.2015 referente à metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, 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 2014.

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 (2007-2014)

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.

Situações clarificadas pela MEO

Foi pedido à MEO que justificasse as diferenças apuradas na reconciliação dos volumes de tráfego realizada para o período janeiro-maio de 2014. Conforme o que foi referido em resposta à 2ª carta de pedidos de esclarecimento enviada à MEO, respondida a 10 de dezembro de 2015, 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 ajustados⁵⁵ provenientes do SCA. **[IIC]**

⁵⁵ Volumes ajustados correspondem aos minutos reais feitos pelos cartões virtuais

Tabela 6.3: Volumes por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o período janeiro-maio de 2014 após justificação da MEO enviada em 10 de dezembro de 2015 [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 exercício de 2014, nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016, já tinham ocorrido no cálculo do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011, CLSU 2012 e CLSU 2013 mostrando que os volumes incluídos no CLSU eram inferiores aos constantes 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 DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)

Conclusão para o exercício 2014

A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011 e CLSU de 2012 e CLSU de 2013 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 2014.

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, 2012 e 2013, 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.

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 2014. Conforme o que foi referido em resposta à 2ª carta de pedidos de esclarecimento, respondida a 10 de dezembro de 2015, durante o período janeiro-maio 2014, uma grande parte das diferenças advém da receita com cartões virtuais. Essa receita no SCA foi ajustada para as contas financeiras que apresentaram um menor valor do que nos sistemas operacionais (ver tabela enviada pela MEO abaixo). **[IIC]**

Tabela 6.4: Receitas por serviço provenientes do SCA e do Modelo de Postos Públicos Não Rentáveis para o período janeiro-maio de 2014 após justificação da MEO enviada a 10 de dezembro de 2015 [fonte: elaboração Grant Thornton baseado em informação fornecida pela MEO]

[FIC]

A MEO acrescentou que a comparação dos rendimentos finais também mostra que o total das receitas incluídas no modelo CLSU é superior ao que consta no SCA, sendo uma evidência de que dão uma abordagem conservadora nos resultados do modelo.

É importante realçar que estas diferenças de conciliação observadas para o exercício de 2014, nos novos resultados resubmetidos em maio de 2016, já tinham ocorrido relativamente aos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011, CLSU 2012 e CLSU 2013, 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 2014

A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012, CLSU de 2013, 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 2014.

Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2014, 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, 2012 e 2013, 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:

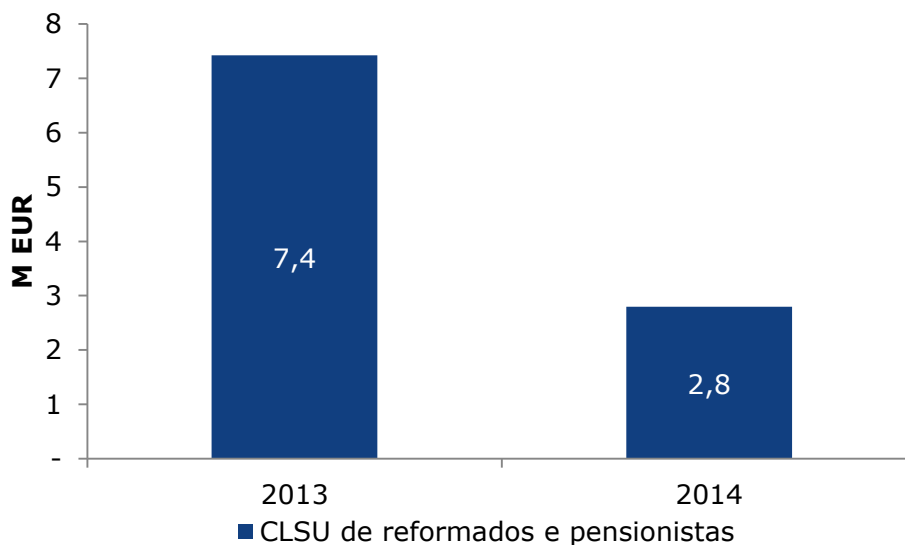
- ▶ *Visão geral dos resultados*
- ▶ *Revisão metodológica*
- ▶ *Verificação dos cálculos*
- ▶ *Revisão dos inputs*

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 auferam 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.

O gráfico seguinte mostra o CLSU de reformados e pensionistas para o período janeiro-maio 2014. 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 2013 foram incluídos no quadro.



Exposição 7.1: CLSU de reformados e pensionistas para o ano 2013 e o período janeiro-maio 2014 [Fonte: Elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO em 30.10.2015]

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 2014. Para fins ilustrativos, e a fim de ter uma visão global da evolução ocorrida nos reformados e pensionistas, os valores do CLSU de 2013 foram incluídos no quadro.

	2013	2014
Número de reformados e pensionistas elegíveis	108.540	98.168
AaA %		-9,56%
CLSU para reformados e pensionistas (€)	7.420.197	2.796.308
AaA %		-62,31%

Tabela 7.1: CLSU e número de pensionistas elegíveis para o ano 2013 e o período janeiro-maio 2014 [Fonte: Elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO em: 30.10.2015]

A tendência verificada no CLSU para reformados e pensionistas, que varia de 7,42 milhões euros para 2,79 milhões euros durante o período 2013-maio de 2014 é diretamente proporcional ao reporte de apenas 5 meses de 2014 face a um ano completo de 2013 e 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'

A estimativa baseia-se na seguinte fórmula:

CLSU dos Reformados e Pensionistas

$$= \text{Total de Controlo Financeiro} * \text{Elasticidade de preço}$$

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).

Adicionalmente, no cálculo do CLSU de 2014, devido ao facto do período ser de 5 meses e não de 1 ano completo, a MEO tomou como referência os valores indicados no seu sistema de contabilidade (receitas) e operacionais (número de reformados e pensionistas) para os 5 primeiros meses.

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica, nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016, 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 e na decisão de 22.07.2015 sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes à Revisão do CLSU para Reformados e Pensionistas.

Verificámos que foi efetuada corretamente a adaptação ao ano 2014, isto é, o valor da receita utilizada corresponde aos valores retirados no sistema financeiro da MEO para os 5 primeiros meses, (através de informação que nos foi remetida no dia 10

de dezembro de 2015), e que o número de reformados e pensionistas foi calculado dividindo o valor da receita dos primeiros cinco meses pelo valor da assinatura do mesmo período.

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 2014.

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 2014 e os anos 2007-2013
- ▶ 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, dos novos resultados resubmetidos em maio de 2016, 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, na (ii) decisão de 20 de novembro de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, e com a (iii) decisão de 22.07.2015 referente à metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referente aos 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 2014.

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 (2007-2014)

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*

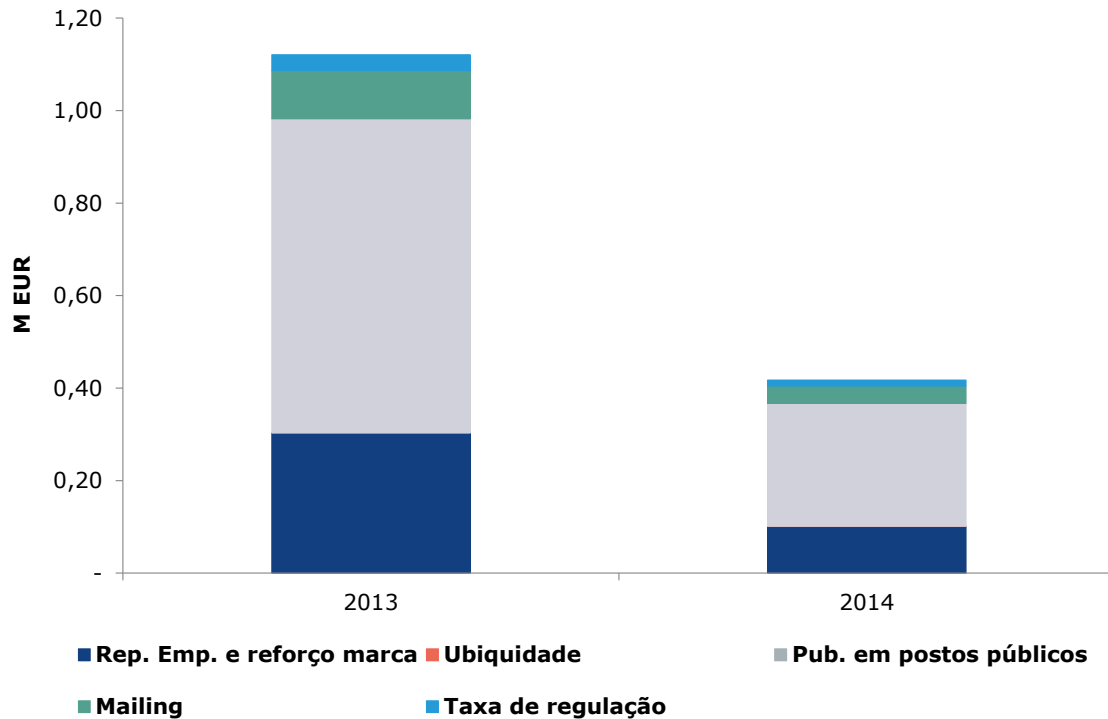
O objeto das tarefas de revisão e correspondentes conclusões são apresentados nas secções seguintes.

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 gráfico seguinte apresenta os benefícios indiretos separados pelas categorias acima referidas para o período janeiro-maio 2014. 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 benefícios indiretos de 2013 foram incluídos no quadro:



Exposição 8.1 Montante de Benefícios indiretos para o ano 2013 e o período janeiro-maio 2014 por categoria – STF e PP de 1 de Janeiro a 31 de Maio [Fonte: Elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO enviada em 30.10.2015]

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

- ▶ 'Publicidade em postos públicos' que representa 63,67% em 2014
- ▶ 'Reputação empresarial e reforço da marca' que representa 24,22% em 2014

Os valores globais de todas as categorias são apresentados no quadro seguinte para o ano 2014. Para fins ilustrativos, e a fim de ter uma visão global das tendências seguidas pelos diferentes benefícios indiretos, os valores dos benefícios indiretos de 2013 foram incluídos no quadro.

EUR	2013	2014
Reputação empresarial e reforço da marca	302.292	101.095
Ubiquidade	1.380	177
Publicidade em postos públicos	678.485	265.797
Mailing	104.399	37.533
Taxa de regulação	34.298	12.830
Total de benefícios indiretos	1.120.854	417.432

Tabela 8.1 Montante de Benefícios indiretos para o ano 2013 e o período janeiro-maio 2014, por categoria – STF e PP de 1 de Janeiro a 31 de Maio [Fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO em 30.10.2015]

Em termos gerais, a tendência verificada nos Benefícios Indiretos, que varia entre 1,12 milhões de euros e 0,42 milhões de euros durante o período 2013-2014 é principalmente devida a:

- ▶ Ao reporte de apenas 5 meses de 2014 face a um ano completo em 2013
- ▶ À diminuição do benefício relativo à 'Reputação empresarial e reforço da marca'

Tal como nas outras componentes, a MEO, em linha com as recomendações da ANACOM, diferenciou os Benefícios Indiretos em 2 categorias de serviços:

- ▶ Serviços Telefónicos acessíveis ao público (STF), cuja data de cessação foi em 31 de maio
- ▶ Postos Públicos (PP), cuja data de cessação foi em 8 de abril

Como resultado da aplicação destas proporções os resultados para cada categoria de serviços são os seguintes:

EUR	STF	PP
Reputação empresarial e reforço da marca	92.235	8.861
Ubiquidade	177	-
Publicidade em postos públicos	-	265.797
Mailing	37.533	-
Taxa de regulação	12.830	-
Total de benefícios indiretos	142.775	274.657

Tabela 8.2: Montante de Benefícios indiretos para o ano 2014, por categoria de serviços – STF e PP de 1 de Janeiro a 31 de Maio [Fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO em 30.10.2015]

Adicionalmente, para representar a diferenciação no prazo de cessação da prestação do serviço de cada uma das componentes (PP - 8 de abril vs STF - 31 de maio), a MEO, em linha com as recomendações da ANACOM, aplicou um factor de correção baseado no número de dias referentes aos Postos Públicos sobre o total de dias referentes ao STF (98 dias vs 151 dias).

Na tabela é apresentado o CLSU ajustado associado aos postos públicos ajustado tendo em consideração o período de prestação desse serviço.

EUR	PP	PP Ajustado
Reputação empresarial e reforço da marca	8.861	5.751
Ubiquidade	-	-
Publicidade em postos públicos	265.797	172.504
Mailing	-	-
Taxa de regulação	-	-
Total de benefícios indiretos	274.657	178.254

Tabela 8.3: Montante de Benefícios indiretos ajustados para o ano 2014, para os postos públicos – PP de 1 de Janeiro a 31 de Maio vs. PP de 1 de Janeiro a 8 de Abril [fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO em 30.10.2015]

Tendo todos os pontos anteriores em consideração, os resultados finais dos benefícios indiretos são os seguintes:

EUR	STF	PP	TOTAL
Reputação empresarial e reforço da marca	92.235	5.751	97.985
Ubiquidade	177	-	177
Publicidade em postos públicos	-	172.504	172.504
Mailing	37.533	-	37.533
Taxa de regulação	12.830	-	12.830
Total de benefícios indiretos	142.775	178.254	321.030

Tabela 8.4: Montante de Benefícios indiretos para o período de 2014 por categoria de serviços após aplicação da proporção – STF de 1 de Janeiro a 31 de Maio e PP de 1 de Janeiro a 8 de Abril [fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO em 30.10.2015]

8.2. Reputação empresarial e reforço da marca

8.2.1. Revisão Metodológica

A metodologia seguida pela MEO é baseada na seguinte fórmula:

$$USO_{BV} = BV * WACC * \% \text{ receitas das OSU} * \% \text{ linhas da OSU}$$

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

Este benefício indireto é assim diferenciado entre as duas componentes de serviços STF e PP com base no número de acessos não rentáveis de cada tipo, tal como o constante da decisão da ANACOM de 22.07.2015 sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014.

"O cálculo deve ser feito seguindo a metodologia que tem vindo a ser empregue sendo que a alocação para a componente do STF e para a componente dos PP deve ser feita em função da proporção do número de acessos não rentáveis de cada uma destas componentes face ao universo de acessos não rentáveis"

Adicionalmente, tal como relativamente aos custos associados aos Postos Públicos a metodologia aplica um cálculo pro-rata dos postos públicos tendo em conta a data até à qual a MEO foi o PSU de PP (8 de abril de 2014, 98 dias desde 01/01/2014) com base na determinação da ANACOM:

"Quanto ao valor dos CLSU afetos aos PP é realizado um pro-rata tendo em conta a data até à qual a MEO foi o PSU de PP antes da designação por concurso (8 de abril de 2014). Assim, o valor considerado, no caso dos PP, corresponde à multiplicação do valor obtido para esta componente por 98/151 (n.º dias)."

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica, nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016, 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 e na decisão de 22.07.2015 sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, 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

Neste ponto é relevante referir que o valor da marca MEO, para o ano de 2014, utilizado nos cálculos aplicados no modelo de benefícios indiretos do CLSU, está de acordo com o estudo divulgado internacionalmente no site "Brand Finance" (Brandirectory), rondando os 253 milhões de euros (349 milhões de dólares).

Adicionalmente, os proveitos utilizados no cálculo estão conforme os proveitos consolidados do Grupo PT de 2014 apresentados de cerca de **[IIC]** **[FIC]**.

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 da reputação empresarial e reforço da marca, dos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016, 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, na (ii) decisão de 20 de novembro de 2014 sobre os resultados da auditoria aos CLSU correspondentes aos anos de 2010-2011, e com a (iii) decisão de 22.07.2015 referente à metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referente aos cálculos do CLSU para os benefícios indiretos.

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

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito à revisão de inputs do benefício indireto relativo à reputação empresarial e reforço da marca.

8.3. Ubiquidade

8.3.1. Revisão Metodológica

A metodologia seguida pela MEO é baseada na seguinte fórmula:

Valor da Ubiquidade para o USO

$$= \text{Valor Atual Líquido} * \text{no. de Clientes Beneficiários da Ubiquidade}$$

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 *PCPSU*, a quota de mercado de MEO e *EaCanrpar*:

$$\text{no. of Ubiquity Benefit Customers} = PCPSU * EaCanrpar$$

A última foi calculada através da seguinte fórmula:

$$EaCanrpar = AD * PDCA * PCPA * PCNPA * PPAc$$

onde:

- ▶ *EaCanrpar*: Desconexões anuais de clientes não rentáveis que mudam de uma área não rentável para uma área rentável com concorrência
- ▶ AD: Total das desconexões anuais
- ▶ PDCA: Percentagem de desligamentos por parte de clientes por causa da mudança de endereço
- ▶ PCPA: 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, nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016, 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 e na decisão de 22.07.2015 sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, 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 2014.

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:

$$BP_{pp} = Ed_{ppp} \times P_{ppnr} \times Vep$$

Em que:

BP_{pp} – Benefício da publicidade nos postos públicos

Ed_{ppp} - 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 8.5: Categorias dos Postos Públicos da MEO [Fonte: MEO]

Tal como nos custos associados aos Postos Públicos a metodologia aplica um cálculo pro-rata dos postos públicos tendo em conta a data até à qual a MEO foi o PSU de PP (8 de abril de 2014, 98 dias desde 01/01/2014) com base na determinação da ANACOM:

"Quanto ao valor dos CLSU afetos aos PP é realizado um pro-rata tendo em conta a data até à qual a MEO foi o PSU de PP antes da designação por concurso (8 de abril de 2014). Assim, o valor considerado, no caso dos PP, corresponde à multiplicação do valor obtido para esta componente por 98/151 (n.º dias)."

Conclusões da validação e situações relevantes

Como resultado da nossa revisão metodológica, nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016, 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 e na decisão de 22.07.2015 sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, 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 m²
- ▶ 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, nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016, 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 e na decisão de 22.07.2015 sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, 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, nos novos resultados ressubmetidos em maio de 2016, 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 e na decisão de 22.07.2015 sobre a metodologia de cálculo do CLSU a aplicar no ano 2014, não tendo sido encontrados assuntos relevantes nesta secção referentes à Revisão do Benefício Indireto - Taxa de regulação.

8.6.2. Revisão dos Cálculos

Não foram identificadas quaisquer situações anómalas no que diz respeito ao cálculo do benefício indireto relativo à taxa de regulação.

8.6.3. Revisão dos Inputs

Nesta secção, apresentam-se as conclusões das tarefas de auditoria, bem como as conclusões relevantes acerca da informação utilizada para o cálculo do benefício indireto relativo à Taxa de regulação para o ano 2014.

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 2014. 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 2014. Adicionalmente, incluímos o impacto nos resultados motivados pela inclusão das alterações recomendadas.

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
1.	<p>EXCLUSÃO DAS ÁREAS [IIC] [FIC]</p> <p>Recomendação para o exercício 2014</p> <p>De forma a cumprir com as determinações da ANACOM consideramos que as áreas [IIC] [FIC] não deveriam ser consideradas não rentáveis devido ao critério de rentabilidade plurianual.</p> <p>A MEO deve corrigir esta situação e recalcular todos os modelos de forma a disponibilizar um novo CLSU considerando as áreas [IIC] [FIC] como áreas rentáveis.</p> <p>A correção desta situação implica uma diminuição estimada de 9.062 euros no montante dos CLSU.</p> <p>Note-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela MEO, em 27 de janeiro de 2016, dos resultados revistos dos CLSU 2014 que confirmou a variação indicada acima.</p>	4.2

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
2.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE RECEITAS DE INSTALAÇÃO</p> <p>Recomendação para o exercício 2014</p> <p>Recomendamos que a MEO corrija o valor de receitas negativas de instalações consideradas no modelo. Conforme resposta obtida no dia 20 de janeiro, a MEO afirmou que se tinha tratado de um erro de cálculo, dado que não haviam considerado o efeito do diferimento de cinco anos nos descontos das instalações e por tal facto o modelo deveria ser corrigido.</p> <p>Esta situação já foi entretanto ultrapassada, através do envio por parte da MEO, no dia 27 de janeiro de 2016, de novos cálculos onde o valor de receitas de instalações a considerar deverá ser de 776.442 euros, o que implica uma diminuição estimada de 5.262 euros nos resultados do modelo de área e de cerca de 336 milhares de euros nos resultados globais do CLSU de 2014.</p> <p>A revisão efetuada dos resultados revistos dos CLSU 2014 confirmou a variação indicada acima.</p>	4.5
3.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DO NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO (MODELO DE ÁREA)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011, 2012 e CLSU 2013, 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 2014.</p> <p>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.</p> <p>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, 2012 e 2013, em termos gerais, inferior ao refletido no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
4.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos dos CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, 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 2014.</p> <p>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.</p> <p>Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011, 2012 e 2013, em termos gerais menores que os refletidos no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5
5.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DE RECEITAS DE ACESSO E TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, não foi capaz de reconciliar as receitas consideradas para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2014.</p> <p>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.</p> <p>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, 2012 e 2013, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
6.	<p>CONSIDERAÇÃO DOS 12 MESES E NÃO DOS 5 MESES REAIS DE DURAÇÃO DO CLSU EM 2014 NO CÁLCULO DO NÚMERO DE LINHAS (MODELO DE CLIENTE)</p> <p>Recomendação para o exercício 2014</p> <p>De forma a apresentar uma versão completa e correta do CLSU de 2014 que represente o cálculo exato do período de cinco meses recomendamos que a MEO modifique o cálculo das seguintes categorias incluídas na sheet 'USO results' no Modelo de Clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribuição de custos de acesso analisadas (número médio de linhas) - Distribuição de custos de acesso antes do limiar (número médio de linhas) - Distribuição das receitas líquidas (número médio de linhas) - Número de linhas não rentáveis em áreas rentáveis, por banda NR <p>É importante mencionar que esta situação não tem impacto nos resultados do CLSU de 2014 e que não foi alterada, no envio pela MEO, em 27 de janeiro de 2016, dos resultados revistos dos CLSU 2014.</p>	5.3
7.	<p>CONSIDERAÇÃO DOS 12 MESES E NÃO DOS 5 MESES REAIS DE 2014 NOS CUSTOS DE ACESSO NÃO DEPENDENTES DA DISTÂNCIA (MODELO DE POSTOS PÚBLICOS)</p> <p>Recomendação para o exercício 2014</p> <p>Verificámos que existia um erro na célula G10 da sheet I_Input do ficheiros: '2014_Payphone Model _v4.0', dado que o período dos meses considerados pela MEO havia sido de 12 meses, quando deveria ter sido considerado um período de cinco meses conforme metodologia definida pela ANACOM.</p> <p>A correção desta situação representa um aumento estimado de 437.223 euros no montante dos CLSU.</p> <p>Note-se que esta situação já foi entretanto ultrapassada com o envio pela MEO, em 27 de janeiro de 2016, dos resultados revistos dos CLSU 2014 que confirmou a variação indicada acima.</p>	6.3

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
8.	<p>RECONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, 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 2014.</p> <p>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.</p> <p>Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, de 2010-2011, 2012 e 2013, em termos gerais, menores que os refletidos no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	6.5
9.	<p>RECONCILIAÇÃO DAS RECEITAS (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, 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 2014.</p> <p>Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2014, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos usados pela MEO.</p> <p>Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011, 2012 e 2013, em termos gerais mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	6.5

9.2. Novas estimativas resultantes dos CLSU ressubmetidos a 6 de maio de 2016

Nesta secção final, apresentamos as nossas conclusões sobre os valores do CLSU apresentados pela MEO em 06.05.2016, para o período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal, 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 06.05.2016, 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 2014 anterior à atual prestação do serviço universal – STF de 1 de janeiro a 31 de maio e PP de 1 de janeiro a 8 de abril. 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 2013 foram incluídos no quadro. **[IIC]**

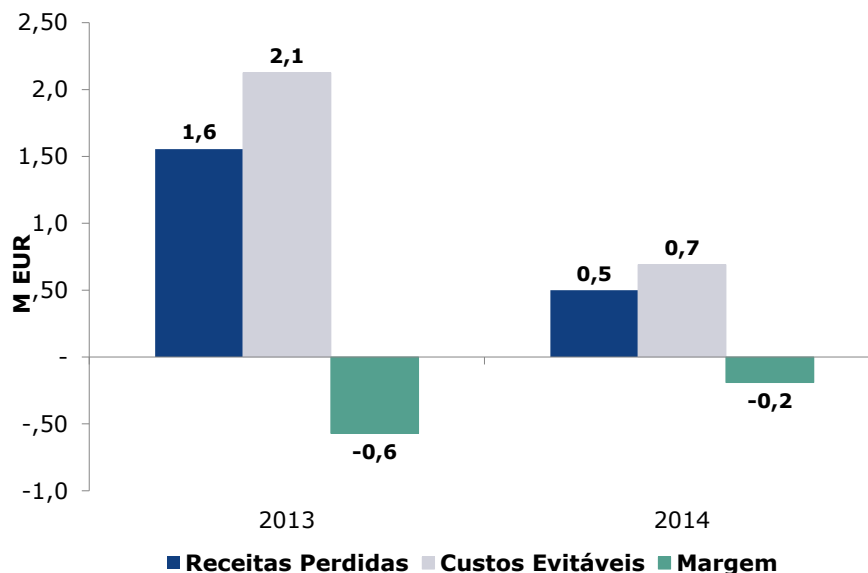
Apresentação 9.1: Receitas perdidas, custos evitáveis e margem de todas as áreas MDF para os anos 2013 e 2014 anterior à atual prestação do serviço universal – STF de 1 de Janeiro a

31 de Maio e PP de 1 de Janeiro a 8 de abril [Fonte: Elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 06.05.2016]

[FIC]

A análise dos resultados a nível individual de área MDF mostra que 29 áreas MDF são consideradas não rentáveis em 2014, num total de 1.852 áreas MDF⁵⁶ (1,57% do total).

As receitas perdidas, custos evitáveis e margens correspondentes apenas às áreas MDF não rentáveis são mostradas no quadro seguinte para o período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal – STF de 1 de janeiro a 31 de maio e PP de 1 de janeiro a 8 de abril. 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 2013 foram incluídos no quadro.



Apresentação 9.2: Receitas perdidas, custos evitáveis e margem de todas as áreas não rentáveis para os anos 2013 e 2014 anterior à atual prestação do serviço universal – STF de 1 de Janeiro a 31 de Maio e PP de 1 de Janeiro a 8 de abril [Fonte: Elaboração de Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 06.05.2016]

Os indicadores adicionais e resultados em 2014 anterior à atual prestação do serviço universal – STF de 1 de janeiro a 31 de maio e PP de 1 de janeiro a 8 de abril, conforme números submetidos pela MEO, são apresentados na tabela seguinte.

⁵⁶ Inclui o efeito de aplicação do Critério de Plausibilidade, ver secção 4.2 para mais detalhes.

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 1.823 áreas) para o período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal – STF de 1 de janeiro a 31 de maio e PP de 1 de janeiro a 8 de abril, 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 2013 foram incluídos no quadro.

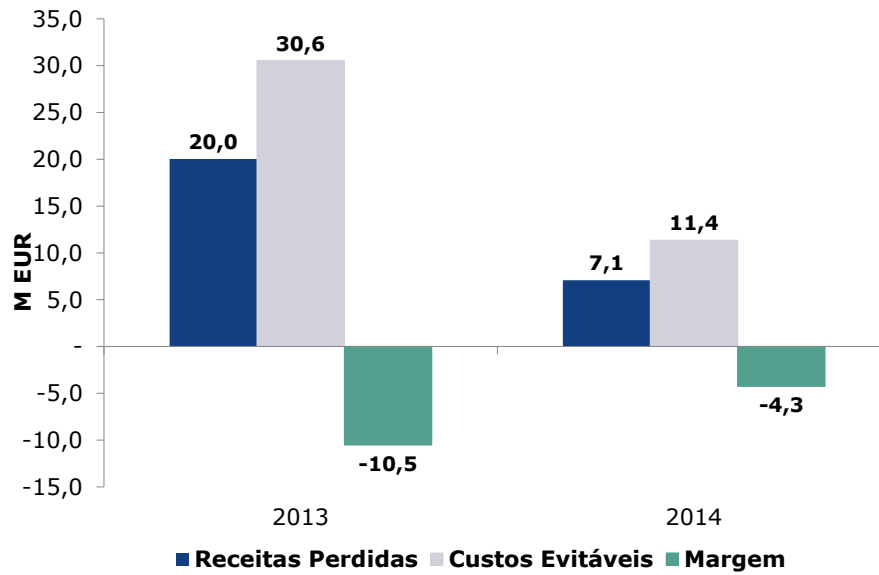
[IIC]

Apresentação 9.3: Receitas perdidas de áreas rentáveis, custos evitáveis e margens relativas aos anos 2013 e 2014 anterior à atual prestação do serviço universal [Fonte: Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 06.05.2016]

[FIC]

Em suma, a análise dos resultados a nível dos clientes de áreas rentáveis mostrou que existem 1,19 milhões de clientes, dos quais 86.890 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 2013 e 2014 anterior à atual prestação do serviço universal.



Apresentação 9.4: Receitas perdidas, custos evitáveis e margens relativas aos anos 2013 e 2014 anterior à atual prestação do serviço universal de Clientes Não Rentáveis em Áreas Rentáveis [Fonte: Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 06.05.2016]

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 2013 foram incluídos no quadro. **[IIC]**

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 0,79 milhões de euros para o período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal (1 de Janeiro a 8 de abril). 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, aumentou de 87,32% em 2013 para 92,12% em 2014.

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 2013 foram incluídos no quadro.

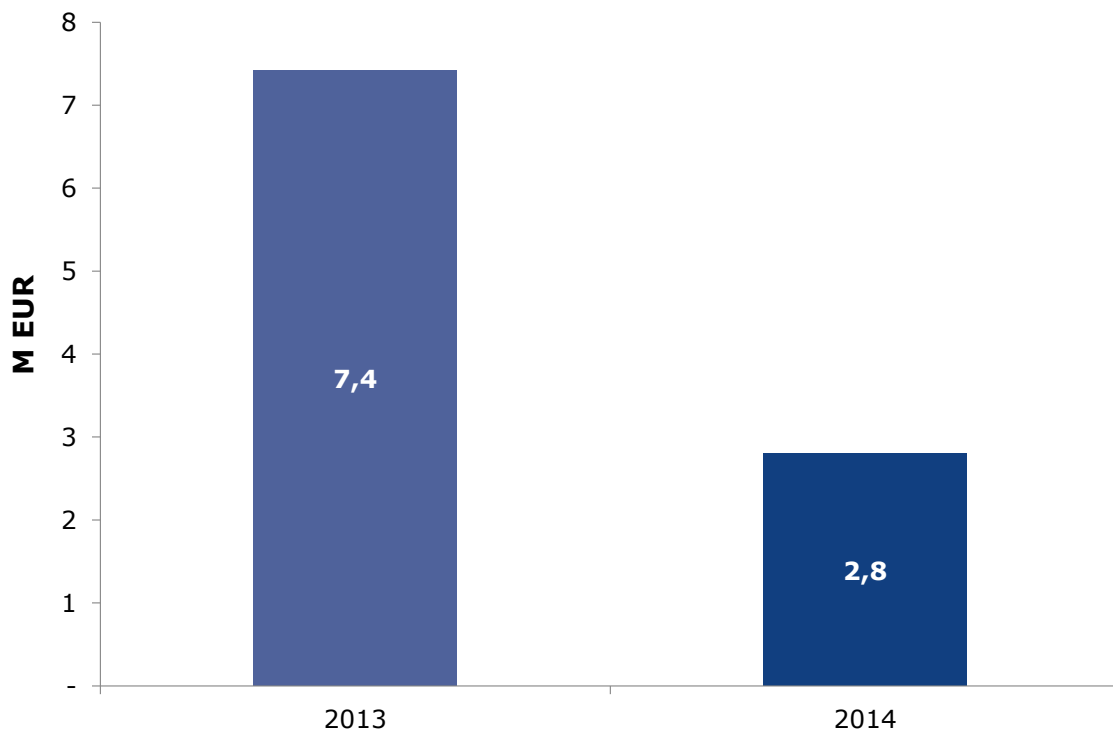
M EUR	2013	2014
Postos públicos em áreas rentáveis [IC]		
Total das receitas perdidas		
Total dos custos evitáveis		
Margem		
Postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis		
Total das receitas perdidas	3,90	0,93
Total dos custos evitáveis	6,84	1,72
Margem	-2,94	-0,79
% de postos públicos não rentáveis nos postos públicos em áreas rentáveis [IC]		
Receitas perdidas		
Custo evitável		
Margem		
# Áreas e Clientes		
Número de áreas rentáveis com postos públicos	1.708	1.696
Número de áreas rentáveis com postos públicos não rentáveis	1.693	1.691
% de áreas rentáveis com postos públicos não rentáveis	99,12%	99,71%
Número de postos públicos em áreas rentáveis	23.453	20.688
Número de postos públicos não rentáveis em áreas rentáveis	20.480	19.057
% de postos públicos não rentáveis face ao universo de postos públicos em áreas rentáveis	87,32%	92,12%
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 (€)	15,86	15,01
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 (€)	27,82	27,76

Tabela 9.3: Receitas perdidas, custos evitáveis e Principais Indicadores de Postos Públicos para os anos 2013 e 2014 anterior à atual prestação do serviço universal –PP de 1 de Janeiro a 8 de abril [Fonte: Elaboração Axon Consulting baseado em informação fornecida pela MEO em 06.05.2016]

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 auferam 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 2013 foram incluídos no quadro.



Exposição 9.1: CLSU e número de pensionistas elegíveis para o ano 2013 e o período janeiro-maio 2014 [Fonte: Elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO em 06.05.2016]

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 janeiro-maio 2014. Para fins ilustrativos, e a fim de ter uma visão global da evolução ocorrida nos reformados e pensionistas, os valores do CLSU de 2013 foram incluídos no quadro.

	2013	2014
Número de reformados e pensionistas elegíveis	108.540	98.168
AaA %		-9,56%
CLSU para reformados e pensionistas (€)	7.420.197	2.796.308
AaA %		-62,31%

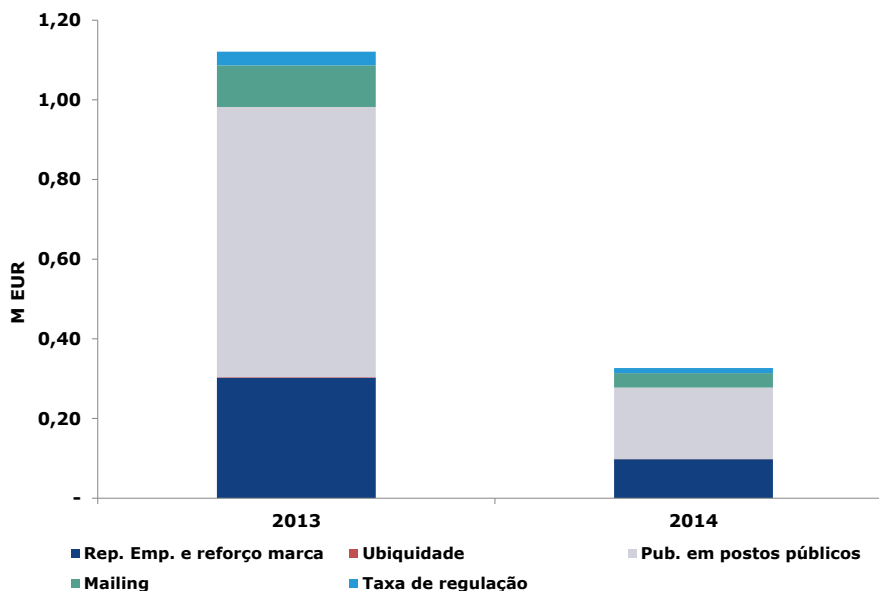
Tabela 9.4: CLSU e número de pensionistas elegíveis para o ano 2013 e o período janeiro-maio 2014 [Fonte: Elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO em 06.05.2016]

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 2013 e 2014 anterior à atual prestação do serviço universal – STF de 1 de janeiro a 31 de maio e PP de 1 de janeiro a 8 de abril:



Exposição 9.2 Montante de Benefícios indiretos para o ano 2013 e 2014 anterior à atual prestação do serviço universal – STF de 1 de janeiro a 31 de maio e PP de 1 de janeiro a 8 de abril [Fonte: Elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO enviada em 06.05.2016]

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

- ▶ 'Publicidade em postos públicos' que representa 54.99% em 2014
- ▶ 'Reputação empresarial e reforço da marca' que representa 29.96% em 2014

Os valores globais de todas as categorias são apresentados no quadro seguinte para o período 2014 anterior à atual prestação do serviço universal – STF de 1 de Janeiro a 31 de Maio e PP de 1 de Janeiro a 8 de abril. Para fins ilustrativos, e a fim de ter uma visão global das tendências seguidas pelos diferentes benefícios indiretos, os valores dos benefícios indiretos de 2013 foram incluídos no quadro.

EUR	2013	2014
Reputação empresarial e reforço da marca	302.292	97.858
Ubiquidade	1.380	173
Publicidade em postos públicos	678.485	179.608
Mailing	104.399	36.167
Taxa de regulação	34.298	12.830
Total de benefícios indiretos	1.120.854	326.636

Tabela 9.5 Montante de Benefícios indiretos para o ano 2013 e 2014 anterior à atual prestação do serviço universal – STF de 1 de janeiro a 31 de maio e PP de 1 de janeiro a 8 de abril [Fonte: elaboração Axon Consulting com base em informação fornecida pela MEO em 06.05.2016]

9.2.2. Conclusões e recomendações da Auditoria aos CLSU Resubmetidos a 6 de maio de 2016

O conjunto de recomendações para os CLSU referentes a 2014, período anterior à atual prestação do SU apresentados acima (ver secção 9.1) foi partilhado e discutido com ANACOM ('Relatório Preliminar de Auditoria'). Os resultados dessa discussão foram partilhados com a MEO, permitindo um conjunto ajustes e ações da sua parte para refletir adequadamente as recomendações propostas. No seguimento, a MEO submeteu, em 06.05.2016, os cálculos ressubmetidos do CLSU referente a 2014.

Verificou-se que a MEO (i) implementou adequadamente todas as recomendações apresentadas ao longo deste relatório e (ii) considerou de forma adequada a inclusão dos valores reformulados auditados do SCA de 2014.

O seguinte quadro apresenta as conclusões e recomendações resultantes da nossa revisão metodológica e trabalho de auditoria aos CLSU para o ano 2014, período anterior à atual prestação do SU.

Resumo das conclusões e recomendações da Auditoria aos CLSU

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
1.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DO NÚMERO DE LINHAS DE ACESSO (MODELO DE ÁREA)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU 2010-2011, 2012 e CLSU 2013, 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 2014.</p> <p>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.</p> <p>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, 2012 e 2013, em termos gerais, inferior ao refletido no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5
2.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos dos CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, 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 2014.</p> <p>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.</p> <p>Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011, 2012 e 2013, em termos gerais menores que os refletidos no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
3.	<p>SITUAÇÃO RELEVANTE DE CONCILIAÇÃO DE RECEITAS DE ACESSO E TRÁFEGO (MODELO DE ÁREA)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, não foi capaz de reconciliar as receitas consideradas para fins de CLSU de Áreas Não Rentáveis com os montantes do SCA para o ano 2014.</p> <p>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.</p> <p>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, 2012 e 2013, em termos gerais, mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	4.5
4.	<p>RECONCILIAÇÃO DOS VOLUMES DE TRÁFEGO (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, 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 2014.</p> <p>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.</p> <p>Tendo em conta que os volumes considerados para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, de 2010-2011, 2012 e 2013, em termos gerais, menores que os refletidos no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	6.5

#	Conclusões e recomendações	Secção do relatório
5.	<p>RECONCILIAÇÃO DAS RECEITAS (MODELO DOS POSTOS PÚBLICOS NÃO RENTÁVEIS)</p> <p>Conclusão para o exercício 2014</p> <p>A MEO, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, CLSU de 2010-2011, CLSU de 2012 e CLSU de 2013, 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 2014.</p> <p>Esta situação afeta o cálculo do CLSU de Postos Públicos Não Rentáveis para o ano de 2014, resultando numa limitação da exatidão e da robustez dos valores apresentados e dos cálculos usados pela MEO.</p> <p>Tendo em conta que as receitas consideradas para efeitos de CLSU são, tal como nos cálculos do CLSU de 2007-2009, 2010-2011, 2012 e 2013, em termos gerais mais elevadas que as refletidas no SCA, a MEO está a subvalorizar o CLSU.</p>	6.5

Resultados resubmetidos dos CLSU para o ano 2014

O quadro abaixo apresenta os resultados resubmetidos do CLSU para o ano 2014 (período anterior à atual prestação do SU) de acordo com o impacto das alterações acima mencionadas, com a inclusão dos valores resubmetidos e aprovados do SCA 2014.

EUR	STF	PP	TOTAL
RECEITAS PERDIDAS			
Total de receitas perdidas de áreas não rentáveis	497.214	2.584	499.798
Total de receitas perdidas de clientes não rentáveis	7.083.328	-	7.083.328
Total de receitas perdidas de postos públicos não rentáveis	-	928.056	928.056
Total de receitas perdidas	7.580.542	930.640	8.511.182
CUSTOS EVITÁVEIS			
Total de custos evitáveis de áreas não rentáveis	681.097	9.417	690.514
Total de custos evitáveis de clientes não rentáveis	11.355.860	-	11.355.860
Total de custos evitáveis de postos públicos não rentáveis	-	1.716.807	1.716.807
Receita ainda não obtida, para pensionistas	2.796.308	-	2.796.308
Total de custos evitáveis	14.833.265	1.726.224	16.559.489
TOTAL CLSU			
Total de CLSU de áreas não rentáveis	183.883	6.833	190.716
Total de CLSU de clientes não rentáveis	4.272.532	-	4.272.532
Total de CLSU de postos públicos não rentáveis	-	788.751	788.751
Descontos a pensionistas	2.796.308	-	2.796.308
Total CLSU	7.252.723	795.584	8.048.307
TOTAL DE BENEFÍCIOS INDIRETOS			
Total de benefícios indiretos	140.519	186.117	326.636
TOTAL DE CLSU APÓS BENEFÍCIOS INDIRETOS			
Total de CLSU após benefícios indiretos	7.112.204	609.467	7.721.671

Tabela 9.6 Resultados ressubmetidos do CLSU para o período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal, diferenciando as componentes do SU relevantes de acordo com o pedido da MEO [fonte: MEO - informação enviada em 06.05.2016]

Declaração de conformidade sobre a auditoria às estimativas reformuladas do custo líquido do serviço universal (período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal)

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 (período de 2014 anterior à atual prestação de serviço universal)”. 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 período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal apresentadas pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A (MEO) a 6 de maio de 2016, 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) correspondente ao período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal 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 período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal, 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 6 de maio de 2016, relativas ao CLSU para o período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal, 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 2014, aprovados em 25 de maio de 2016, 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 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.

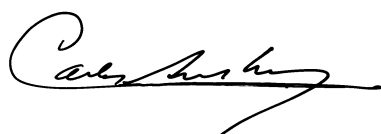
Reserva

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 período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal 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 período de 2014 anterior à atual prestação do serviço universal, estão de acordo com a metodologia, com os pressupostos e com as determinações da ANACOM constantes nas Especificações Técnicas e correspondem ao valor de 7.721.670,71 euros (sete milhões, setecentos e vinte e um mil, seiscentos e setenta euros e setenta e um cêntimos).
12. Este Parecer/ Declaração de Conformidade é emitido nos termos definidos pela ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações, nas respetivas *Especificações Técnicas* do Caderno de Encargos.

Miraflores, 21 de julho de 2016



Grant Thornton & Associados – SROC, Lda.

Representada por C. Lisboa Nunes