DECISÃO FINAL DE SUSPENSÃO DA UTILIZAÇÃO DO INDICATIVO DE ACESSO "*607T30XXX*" ATRIBUÍDO À PRESTADORA DE SERVIÇOS DE AUDIOTEXTO "*MARIA DA CONCEIÇÃO LUIZ REIS*"

I. ENQUADRAMENTO

A prestação de serviços de audiotexto é regulada pelo Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, alterado pela Lei n.º 95/2001 de 20 de agosto, pelo Decreto-Lei n.º 63/2009 de 10 de março e pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro. De acordo com o artigo 12.º desse diploma, compete ao ICP-ANACOM a fiscalização da conformidade dos serviços de audiotexto prestados com os indicativos de acesso atribuídos, bem como do cumprimento do disposto no artigo 9.º (relativo à informação de preços nos serviços de audiotexto).

Entre março e novembro de 2011, através da sua Direção de Fiscalização, o ICP-ANACOM realizou um conjunto de ações de fiscalização junto de várias prestadoras de serviços de audiotexto, com o objetivo de verificar o cumprimento das obrigações inerentes ao exercício da atividade de prestadora de serviços de audiotexto, designadamente na gama de numeração "*607*", tendo verificado, nomeadamente:

- os serviços prestados no indicativo de acesso atribuído, na gama de numeração "*607*";
- a existência ou a falta de uma mensagem inicial de 10 segundos com informação sobre a natureza do serviço e, se for o caso, o facto de se dirigir a adultos, bem como o preço a cobrar;
- a existência ou a falta de um sinal sonoro evidenciando a cadência por cada minuto de comunicação.

Maria da Conceição Luiz Reis, contribuinte n.º 239014952, residente na Rua Fonte de Contumil, n.º 194, 3.º Dto. Frente, 4350-177 Porto, está registada nesta Autoridade para o exercício da atividade de prestadora de serviços de audiotexto, com o número de registo ICP-ANACOM-03/2010-PSA, de 05.12.2010.

Perante a declaração que apresentou nos termos do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, em que referiu que prestaria serviços de sondagens, foi-lhe atribuído o direito de utilização do indicativo de acesso "*607T30XXX*", referindo-se que se destinava à prestação de "*Serviços de televoto. Sondagens*".

Nas catorze chamadas teste efetuadas entre 21.09.2011 e 13.10.2011, constatou-se que aquela prestadora, através do indicativo de acesso "*607T30XXX*":

- Não efetuava qualquer inquérito, questionário ou recolha de informação que pudesse constituir uma sondagem, pois não existia uma definição do universo a inquirir ou qualquer critério de representatividade na seleção dos assinantes contactados e convidados a ligar para um dos números do referido indicativo de acesso, nem era feito qualquer tratamento da informação recolhida ou publicação ou difusão de resultados das chamadas – o que constitui uma desconformidade de utilização do indicativo de acesso atribuído com a declaração referida na alínea a) do n.º 2 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio.

Em consequência, por Deliberação de 09.03.2012 e nos termos do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de março, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou o projeto de decisão de suspensão da utilização do indicativo de acesso aos serviços de audiotexto de *Maria da Conceição Luiz Reis*, por 10 dias úteis.

O referido projeto de decisão fundamentou-se no facto de os serviços prestados não coincidirem com a natureza e conteúdos descritos pela prestadora quando requereu a atribuição do indicativo de acesso.

Deliberou ainda o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, naquela data, submeter o referido projeto de decisão a audiência prévia escrita da interessada, para que esta, querendo, se pronunciasse, de acordo com os artigos 100.º e 101.º do Código de Procedimento Administrativo, fixando um prazo de 10 dias úteis para tal pronúncia.

O Conselho de Administração determinou também que, após a referida suspensão do indiciativo, caso não fossem cumpridas as medidas corretivas estipuladas, revogaria o registo daquela prestadora para o exercício da atividade de prestação de serviços de audiotexto.

II. RELATÓRIO DE AUDIÊNCIA PRÉVIA

Em 13.03.2012, por carta registada com aviso de receção, foi enviada a notificação à interessada para que esta, querendo, pudesse exercer o seu direito de audiência prévia escrita.

Antes do termo do prazo fixado para a receção de respostas, foi recebida nesta Autoridade, tempestivamente, a pronúncia de *Maria da Conceição Luiz Reis*, remetida em 27.03.2012.

- **POSIÇÃO DA PRESTADORA**

Maria da Conceição Luiz Reis afirmou que, no seu ato de registo, se limitou à escolha da classificação 607, para "*televoto, sondagens telefónicas, sondagens políticas, sondagens publicitárias, sondagens de estudos de mercado*".

Não percebe com clareza qual a irregularidade detetada, defendendo que não existe no ICP-ANACOM qualquer classificação que integre "*sondagens*" para além da referida no ato de registo, sendo certo que não pode entender-se que estas se limitem às sondagens reguladas na Lei n.º 10/2000, de 21 de junho, já que a ser assim não poderia haver sondagens telefónicas para além das políticas, estudos de mercado e publicitárias, sendo apenas estas últimas as que são indubitavelmente abrangidas pela lei em questão. Acrescenta que o ICP-ANACOM carece de competência para a fiscalização do tratamento das sondagens ou dos inquéritos.

Entende que o ato de registo, ao disponibilizar o conceito de "*sondagens telefónicas*", não pretende mais do que abranger um leque de sondagens que integram inquéritos de opinião, recolhas de informação ou questionários, fazendo-o de forma genérica. Não atuando assim no âmbito das sondagens previstas na Lei n.º 10/2000, de 21 de junho, não está sujeita ao regime de publicação e tratamento previstos naquela lei, tanto que para tal teria de estar credenciada junto da ERC, o que não acontece.

Defendeu que não existe qualquer irregularidade, requerendo que, caso exista algum

indicativo que enquadre de forma mais adequada a atividade prestada, seja o mesmo indicado.

Fez notar que iniciou a sua atividade em 19.04.2011, não tendo à data da fiscalização decorrido ainda seis meses, pelo que está ainda em curso a instalação, aperfeiçoamento e adequação dos meios técnicos e humanos.

Afirmou também que tanto a gravação inicial existe como dispõe do sinal sonoro a evidenciar os minutos que passam, sistema esse que foi instalado pela empresa TELECOF, da qual junta parecer onde se alega que caso o sistema de mensagem não estivesse por qualquer motivo a funcionar, também não será possível rececionar a chamada.

Referiu ainda que se encontra instalado um *software* que controla todas as chamadas recebidas. Da análise do mesmo poderá verificar-se que nos dias mencionados pelo ICP-ANACOM, em que teriam ocorrido as 14 chamadas (referidas no relatório de fiscalização), não está registada qualquer chamada da qual constasse a falta quer da mensagem quer do sinal sonoro, não tendo sido registada qualquer anomalia nessas datas, pelo que nega que tais factos tenham ocorrido.

- **ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM**

O ICP-ANACOM esclarece que, por lapso, o projeto de decisão refere que os Agentes de Fiscalização do ICP-ANACOM teriam detetado que *Maria da Conceição Luiz Reis* não estaria a cumprir as obrigações de informação de preço previstas no artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, o que, de facto, não aconteceu. Retifica-se, pois, neste ponto, a decisão projetada.

Uma vez que, não obstante tal lapso, foi igualmente verificada a desconformidade de utilização do indicativo de acesso atribuído com a declaração referida na alínea a) do n.º 2 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, mantém-se o sentido da decisão quanto a esta prestadora de serviços de audiotexto.

Ao contrário do que afirma *Maria da Conceição Luiz Reis*, o ICP-ANACOM não se

socorreu do regime previsto na Lei n.º 10/2000, de 21 de junho[1], uma vez que esse é exclusivamente aplicável às sondagens de opinião políticas – não existindo quaisquer indícios de que a interessada se dedicasse a esse tipo de atividade – tendo tão-só integrado o conceito de "*sondagem*" na definição comummente aceite na língua portuguesa e na linguagem estatística.

As palavras que não tenham uma aceção jurídica específica são em regra usadas no sentido comum, a não ser que se trate de matéria técnica em que o termo utilizado assuma significado próprio, adotado pelas pessoas especializadas nessa ordem de relações.

Segundo o Dicionário Priberam da Língua Portuguesa, sondagem é o "processo de estudo de um mercado ou de uma opinião pública, que consiste em informar a totalidade duma população dos resultados obtidos por intermédio dum pequeno número de pessoas contactadas diretamente, ou depois de reflexão, como representativas do conjunto dessa população".

A sondagem é um estudo feito segundo regras científicas, de acordo com metodologia estatística, de uma amostra que se pretende que represente um universo maior, com o objetivo de estudar atitudes, hábitos, opiniões ou preferências da população relativamente a acontecimentos, circunstâncias e assuntos de interesse comum. Os resultados de uma sondagem, obtidos pelo tratamento dos dados colhidos, devem ser utilizáveis para um fim, seja este comercial, político, académico, científico ou outro.

Ora, *Maria da Conceição Luiz Reis* não efetuava qualquer inquérito, questionário ou recolha de informação que pudesse constituir uma sondagem, pois não existia uma definição do universo a inquirir ou qualquer critério de representatividade na seleção das pessoas contactadas e convidadas a ligar para um dos números do respetivo indicativo de acesso (nem quanto à região, dimensão da localidade, idade dos inquiridos, sexo, grau de instrução ou qualquer outra variável adequada). Mesmo na sua pronúncia em sede de audiência prévia, a interessada não indicou qualquer fim que pudesse nortear as perguntas feitas, não precisou qualquer destino a dar à informação recolhida – em suma, não indicou qualquer elemento que pudesse dotar de credibilidade a afirmação de que realizava sondagens para clientes.

[1] O que torna improcedente o argumento de que não seria esta Autoridade a competente para fiscalizar a atividade em causa.

A seleção dos inquiridos não obedecia a qualquer método de composição de uma amostra estatística, antes sendo realizada de forma aleatória, conforme referido pelos representantes da empresa na ação de fiscalização realizada. Constatou-se que a cada funcionário do *call center* era atribuída a incumbência de contactar os assinantes constantes de uma folha da edição impressa das referidas listas telefónicas. Uma vez esgotados estes contactos, era-lhe atribuída uma nova folha.

Ou seja, não existia nem a definição clara de um universo de população sobre o qual se pretendesse obter informação, nem a definição de um subuniverso que o pudesse representar (amostra), qualquer que fosse o título dessa representatividade.

As respostas ao questionário efetuado no serviço de audiotexto desta prestadora, embora registadas em suporte escrito, não eram posteriormente sujeitas a qualquer tipo de tratamento, nem objeto de inserção em suporte informático. Consequentemente, não era feita qualquer utilização, publicação, difusão ou comercialização dos resultados obtidos na suposta sondagem. Embora a interessada refira que só por ter iniciado a atividade há pouco tempo ainda não tinha tratado a informação recolhida, essa afirmação é destituída de qualquer credibilidade, já que não indicou qual o fito da recolha, nem qualquer outro elemento que pudesse levar a pôr em questão a convicção de que não se tratava realmente de uma sondagem.

Assim, conclui-se que os serviços prestados por *Maria da Conceição Luiz Reis* configuram essencialmente um passatempo ou concurso através do qual, mediante resposta acertada a uma questão de escolha múltipla colocada pelo operador, é supostamente atribuído um determinado prémio ao cliente.

Neste caso, no âmbito de um passatempo, o contactado teria de responder acertadamente a uma pergunta de escolha múltipla sobre "*Qual o rio que atravessa as margens da cidade do Porto/Coimbra/Setúbal?*", de modo a ganhar um prémio no valor até 200 euros.

Se tiver respondido corretamente, o contactado era convidado a ligar para um número pertencente ao indicativo de acesso "*607T30XXX*", reservado a "*serviços de televoto, sondagens*" a fim de registar o prémio no seu nome, e responder a uma (pseudo) sondagem. Assim, a chamada para aquele número é apresentada essencialmente como meio para o registo do prémio e não para a realização de um televoto ou de uma

sondagem.

Quer pelo modo de captação de inquiridos, quer pela falta de definição de uma amostra ou de um universo a conhecer, quer pela falta de tratamento das respostas registadas, conclui-se que a realização de perguntas a falso título de "sondagens", depois de se ter anunciado um concurso ou passatempo, só pode constituir um ardil destinado a manter por um determinado período de tempo a chamada telefónica efetuada e, através disso, aumentar a remuneração associada ao serviço de audiotexto.

Para corrigir esta situação, deve a prestadora de serviços de audiotexto, ao utilizar o indicativo de acesso "*607T30XXX*", passar a prestar um serviço de televoto ou de sondagens que respeite as normas metodológicas da estatística e dos estudos de opinião, que seja destinado a um fim específico, comercial, académico ou outro, abstendo-se de o associar à realização de passatempos ou concursos para os quais o indicativo de acesso utilizado não é adequado.

Respondendo à questão da interessada sobre a gama de numeração adequada ao tipo de atividade agora desenvolvida, há a referir que, se optar por manter a atual, esta prestadora de serviços de audiotexto deve solicitar nesta Autoridade a atribuição de um indicativo de acesso, na gama de numeração adequada para a realização de "*passatempos ou concursos*" – gama de numeração "*646*" – tal como prevê o Plano Nacional de Numeração aprovado pelo ICP-ANACOM.

III. DECISÃO FINAL

Face ao exposto e considerando que:

a) O indicativo de acesso atribuído a *Maria da Conceição Luiz Reis* deve ser utilizado exclusivamente para a atividade que justificou a respetiva atribuição, tal como decorre do n.º 2 do artigo 5.º e se determina no n.º 3 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio;

b) Nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 5.º daquele Decreto-Lei, a adequada correspondência entre os serviços prestados e o indicativo atribuído em face da declaração apresentada pela mesma prestadora de serviços de audiotexto constitui

regra essencial do regime aplicável à prestação de serviços de audiotexto, em face da natureza deste tipo de serviços, diferenciáveis pelos conteúdos, tal como se define no artigo 2.º do citado diploma legal;

c) A prestação de serviços de audiotexto através do indicativo de acesso atribuído em claro e inequívoco desacordo com a declaração apresentada consubstancia uma flagrante desconformidade com o regime fixado, que pode determinar a suspensão da utilização do indicativo de acesso e até mesmo a revogação do registo da prestadora, tal como estabelecido no respetivo artigo 13.º;

d) O desrespeito das regras fixadas nestes domínios lesa quer os direitos e os interesses legalmente protegidos dos utilizadores, nomeadamente o direito à livre e esclarecida escolha dos serviços a que pretendem aceder, quer a certeza e segurança do comércio jurídico;

e) É urgente sanar a situação de irregularidade detetada;

determina-se, sem prejuízo da eventual instauração do competente processo contraordenacional, ao abrigo do disposto no mencionado artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio:

i) Que *Maria da Conceição Luiz Reis* passe a prestar, no indicativo de acesso "*607T30XXX*", serviços de televoto ou de sondagens, como está obrigada nos termos da al. a) do n.º 2 do artigo 6.º e do n.º 3 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio;

ii) Nos termos do n.º 1 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, suspender a utilização do indicativo de acesso *supra* referido pelo prazo de 10 dias úteis, contado a partir da data da notificação da presente decisão,

iii) Fixar o prazo de 10 dias úteis, contado a partir da receção da notificação da presente decisão, para que seja dado cumprimento à determinação referida na alínea i) anterior;

iv) Nos termos do n.º 3 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, revogar o registo da mesma prestadora de serviços de audiotexto, caso não tenha dado cumprimento à determinação referida na alínea i) anterior.

Nos termos do n.º 5 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, esta determinação será publicitada e comunicada à prestadora de serviços de suporte (*PT Comunicações, S.A.*), para que lhe dê execução.

Lisboa, 17 de maio de 2012

José Amado da Silva
Presidente do Conselho de Administração