# DECISÃO FINAL DE SUSPENSÃO DA UTILIZAÇÃO DO INDICATIVO DE ACESSO "*607T88XXX*" ATRIBUÍDO À PRESTADORA DE SERVIÇOS DE AUDIOTEXTO "*CÓDIGOECO – ESTUDOS DE MERCADO, UNIPESSOAL, LDA.*"

## 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 fevereiro e março de 2012, 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 prestação de serviços de audiotexto, na gama de numeração "*607*", tendo investigado, nomeadamente:

- os serviços prestados no indicativo de acesso atribuído;
- 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.

A *Códigoeco – Estudos de Mercado, Unipessoal, Lda.*, pessoa coletiva n.º 509933599, com sede na Rua Padre Alírio Gomes de Melo, Prédio Construções da Vagueira, Bloco A, 5.º Esq., Praia da Vagueira, 3840-283 Gafanha da Boa Hora, está registada nesta Autoridade para o exercício da atividade de prestadora de serviços de audiotexto, com o número de registo ICP-ANACOM 01/2011 PSA, de 12.08.2011.

Perante a declaração que apresentou nos termos do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, referindo que prestaria *serviços de sondagens*, foi-lhe atribuído o direito de utilização do indicativo de acesso "*607T88XXX*", indicando-se no entanto que se destinava à prestação de "*televoto*".

Por força do ato de atribuição do direito de utilização deste indicativo de acesso, ficou a *Códigoeco – Estudos de Mercado, Unipessoal, Lda.* sujeita à observância, designadamente, das seguintes condições:

- O referido indicativo de acesso destinava-se a ser utilizado, em exclusivo, na oferta do serviço de "*televoto*" em conformidade com o fixado na alínea a) do n.º 2 do artigo 6.º, e nos artigos 8.º e 9.º, todos do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, alterado pela Lei n.º 95/2001, de 20 de agosto e pelo Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de março;

- Os números atribuídos deviam ser utilizados de forma efetiva e eficiente, de modo a não se verificar o seu subaproveitamento, em conformidade com o fixado na alínea b) do n.º 1 do artigo 34.º da Lei n.º 5/2004.

Nas ações de fiscalização realizadas, designadamente em cinco chamadas teste efetuadas entre 07.02.2012 e 08.02.2012, constatou-se que esta prestadora, através do indicativo de acesso *607T88XXX*:

- Não possuía, no momento de acesso ao serviço ou em qualquer outro, uma mensagem oral com informação do preço e da natureza do serviço de audiotexto prestado – o que viola a obrigação prevista no n.º 2 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio;

- Não dispunha de sinal sonoro a evidenciar a cadência de cada minuto de comunicação – o que viola a obrigação prevista no n.º 3 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio.

- Não efetuava qualquer serviço de *televoto*, nem qualquer inquérito, questionário ou recolha de informação que pudesse constituir uma *sondagem*. Com efeito, em todos os contactos efetuados era referido que o serviço prestado correspondia ao registo de um prémio supostamente atribuído ao utilizador, e somente em duas das cinco chamadas foi efetuado um conjunto de três a quatro perguntas ao contatante. Por conseguinte, a utilização do indicativo de acesso atribuído não era conforme com a

declaração feita pela prestadora nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, nem com o serviço para o qual foi atribuído o respetivo direito de utilização.

Em consequência, por Deliberação de 28.03.2012 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 da *Códigoeco – Estudos de Mercado, Unipessoal, Lda.*, por 10 dias úteis.

O referido projeto de decisão fundamentou-se no facto de os serviços prestados não serem coincidentes com a natureza e conteúdos descritos pela prestadora quando requereu a atribuição do indicativo de acesso (*sondagem*), bem como no facto de não serem cumpridas as obrigações de informação de preços legalmente exigidas.

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.

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.

## II. RELATÓRIO DE AUDIÊNCIA PRÉVIA

Em 07.05.2012, por carta registada com aviso de receção, a empresa interessada foi notificada para a audiência prévia.

A pronúncia da empresa deu entrada no ICP-ANACOM tempestivamente, em 17.05.2012.

- **POSIÇÃO DA EMPRESA**

A *Códigoeco – Estudos de Mercado, Unipessoal, Lda.* defendeu que, em consequência do processo moroso de obtenção dos meios de suporte, à data em que foram efetuadas as ações de fiscalização (que terão decorrido entre julho de 2011 e janeiro de 2012) a empresa estava ainda nos seus primeiros dias de funcionamento, em fase de instalação, teste de equipamentos, formação de operadores e estudo de conteúdos, pelo que nem sempre estavam ativados os mecanismos da mensagem de informação e o sinal sonoro de cadência.

Acresce a estes factos que as chamadas de fiscalização não se enquadravam no universo definido para a realização dos inquéritos, e, por isso, foram identificadas como ações hostis de identidades desconhecidas, eventualmente para *phishing* ou espionagem de conteúdos com objetivos considerados adversos a essa empresa.

Como tal, não foram feitos inquéritos nessas chamadas, tal como não são feitos por exemplo quando os interlocutores são menores de idade ou pessoas que evidenciam incapacidade de responder corretamente.

As linhas de suporte aos indicativos atribuídos apenas permitem receber chamadas e, nestas, segundo a interessada, apenas se realizam inquéritos telefónicos, registando-se os dados correspondentes às opções de cada indivíduo, o que corresponde a televoto. Toda a informação recolhida é depois tratada estatisticamente.

Existe pois, no entender da prestadora, critério, definição de universo, inquérito e recolha de informação devidamente registada, sendo que o tratamento da informação recolhida e a difusão de resultados depende de um tratamento técnico adequado que tem o seu percurso temporal dependente de um período inicial para recolha de dados, outro período para tratamento e outro ainda para publicação ou difusão de acordo com a estratégia empresarial.

Quanto à mensagem de informação sobre preços e natureza do serviço no início da chamada, assim como quanto ao sinal sonoro de cadência da chamada, teriam sido já tomadas providências para assegurar o seu regular e efetivo funcionamento.

- **ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM**

Considerando que o serviço já estava ativo e disponível para todos os utilizadores, nenhum período de carência existia que desobrigasse a *Códigoeco* a cumprir com todas as obrigações de informação de preço que legalmente estão previstas, e que eram plenamente do seu conhecimento. Desde o início da sua atividade a empresa deveria disponibilizar, na forma de mensagem oral e no momento de acesso ao serviço, informação que explicitasse a natureza do serviço e o preço a cobrar; bem como deveria ter instalado um sinal sonoro que evidenciasse a cadência por cada minuto da comunicação – obrigações que não cumpriu, como reconhece, alegando apenas que ainda se encontrava em fase de instalação, o que não justifica as irregularidades detetadas.

Conforme referido no projeto de decisão, esta empresa, aquando o pedido de registo do exercício da atividade de prestadora de serviços de audiotexto, propôs-se efetuar "*sondagens*".

Ora, não existem quaisquer indícios de que se dedicasse a esse tipo de atividade, devendo-se considerar 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[1].

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*"[2].

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

[1] INOCÊNCIO GALVÃO TELLES, *Introdução ao Estudo do Direito*, Vol. I, 11.ª edição, 2001, p. 244-245.

[2] *Vide* http://www.priberam.pt/dlpo/default.aspx?pal=sondagem

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, apesar das suas vagas e pouco credíveis alegações, a *Códigoeco* não efetuava qualquer inquérito, questionário ou recolha de informação que pudesse constituir uma *sondagem*; veja-se que nas cinco chamadas efetuadas pelos Agentes de Fiscalização do ICP-ANACOM, nos dias 07.02.2012 e 08.02.2012, as próprias operadoras da empresa esclareceram, expressamente, que o serviço prestado naquele indicativo de acesso pertencia a um "*departamento de prémios*" e se destinava a registar um prémio no valor comercial de cerca de 200 Euros (e não uma *sondagem* ou *inquérito*), pelo simples facto de o contatante ser "*cliente da Portugal Telecom há já algum tempo*". As mesmas operadoras, não esclarecendo qual o conteúdo concreto do referido prémio, enunciaram que bastaria ao contatante fornecer o seu nome, morada e número de serviço fixo de telefone, de modo a poder recebê-lo em sua casa.

Apenas em duas das cinco chamadas realizadas, para além do diálogo relativo ao suposto prémio atribuído, foram efetuadas perguntas, nomeadamente: *"(i) A atual crise económica vai durar?; (ii) Pensa que o estado da economia vai melhorar?; (iii) Costuma viajar?*"; as quais não possuem coerência ou contextualização suficiente para que se possam integrar no conceito de sondagem acima referido.

É assim notoriamente falso que esta empresa estivesse a efetuar inquéritos ou sondagens, ao contrário do que afirma na sua pronúncia. Também não reveste qualquer credibilidade a afirmação de que houvesse um universo de inquiridos plenamente definido e que os dados informativos recolhidos fossem tratados estatisticamente.

As chamadas realizadas tiveram uma duração que oscilou entre os 03m48s e os 07m15s, foram faturadas em valores entre € 10,407 e os € 20,223, e todo o atendimento foi efetuado pelas operadoras com aparente normalidade, nunca tendo os agentes de fiscalização notado que aquelas chamadas fossem consideradas como "*ações hostis de identidades desconhecidas, eventualmente para phishing ou espionagem de conteúdos com objetivos considerados adversos a essa empresa*"; as chamadas nem sequer foram desligadas, como teria sucedido provavelmente se se tivesse entendido que tinham aquela natureza. Releva-se, ainda, que mesmo que a prestadora tivesse suposto

tratar-se de ações de *phishing* ou espionagem de conteúdos, não teria motivos para que não fossem colocadas pelos operadores da interessada as perguntas supostamente habituais, apenas teria de evitar facultar dados que lhe dissessem respeito.

Consequentemente, conclui-se que a empresa não efetuava qualquer sondagem, configurando a sua atividade naquele indicativo de acesso a serviços de audiotexto, quando muito, um passatempo ou concurso através do qual era supostamente atribuído e registado um determinado prémio.

Verificando-se que a *Códigoeco* desenvolvia, assim, uma atividade que não era a declarada para efeitos de atribuição do direito de utilização do seu indicativo de acesso (*sondagem*), estão reunidos os pressupostos legalmente necessários para determinar a suspensão do referido indicativo.

Acresce que o indicativo em causa lhe foi atribuído apenas para atividades de *televoto* (voto à distância), através de ato administrativo já firmado na ordem jurídica, embora, no pedido, a interessada tivesse declarado pretender usar o indicativo de acesso para *sondagens*.

Por isso, para que a sua atividade possa ser considerada regular, esta prestadora de serviços, ao utilizar o indicativo de acesso *607T88XXX*, deve limitar-se a prestar um serviço de "*televoto*", fim exclusivo para que lhe foi atribuído aquele direito de utilização.

Nos *serviços de audiotexto de televoto*, o preço a cobrar por cada chamada é de valor fixo, independentemente da sua duração. Por sua vez, a duração da chamada é limitada ao tempo necessário à formulação da opção pelo utilizador, após a qual é automaticamente desligada pelo prestador.

## III. DECISÃO FINAL

Face ao exposto, e considerando que:

a) O indicativo de acesso atribuído à *Códigoeco – Estudos de Mercado, Unipessoal, Lda.* deve ser utilizado exclusivamente na atividade referida na respetiva atribuição

(*televoto*), tal como se determina no n.º 3 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio;

*b)* A prestação de outros serviços de audiotexto através do indicativo de acesso atribuído, para mais em claro e inequívoco desacordo com a declaração apresentada para efeitos de registo e atribuição de direitos de utilização, consubstancia uma flagrante desconformidade com as citadas normas legais, que pode determinar a suspensão da utilização do indicativo de acesso e até mesmo, se não forem adotadas as medidas corretivas adequadas, a revogação do respetivo registo da prestadora, tal como estabelecido no respetivo artigo 13.º;

*c)* Não garantindo a prestação de serviços de audiotexto, no momento de acesso ao serviço, informação ao utilizador, na forma de mensagem oral, nomeadamente em gravação, de duração fixa de dez segundos e ao preço do serviço de telecomunicações em que se suporta, que explicite a natureza do serviço e, se for o caso, o facto de se dirigir a adultos, bem como o preço a cobrar de acordo com as regras fixadas, consubstancia igualmente uma desconformidade com o regime fixado, que pode determinar a suspensão da utilização do indicativo de acesso e até mesmo a revogação do respetivo registo da prestadora, se não forem adotadas as medidas corretivas adequadas, tal como estabelecido no referido 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 as situações de irregularidade detetadas;

determina-se, sem prejuízo 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 a *Códigoeco – Estudos de Mercado, Unipessoal, Lda.* passe a prestar, no indicativo de acesso *607T88XXX*, serviços de *televoto*, como está obrigada nos termos da alínea 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)* Que a *Códigoeco – Estudos de Mercado, Unipessoal, Lda.* passe a cumprir as *obrigações de informação de preços nos serviços de audiotexto* previstas no artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, garantindo no momento de acesso ao serviço a informação ao utilizador, na forma de mensagem oral, nomeadamente em gravação, de duração fixa de dez segundos e ao preço do serviço de telecomunicações em que se suporta, que explicite a natureza do serviço e, se for o caso, o facto de se dirigir a adultos, bem como o preço a cobrar de acordo com as regras fixadas;

*iii)* 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;

*iv)* Fixar o prazo de 10 dias úteis, contado a partir da receção da notificação da presente decisão, para que seja dado cumprimento às determinações referidas nas alíneas i) e ii) anteriores;

*v)* 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 às determinações referidas nas alíneas i) e ii) anteriores.

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, logo que verificada a respetiva notificação, comunicada à prestadora de serviços de suporte (*PT Comunicações, S.A.*) para que lhe dê execução, nos termos do n.º 6 do artigo 45.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro.

Considerando ainda o facto de se ter igualmente verificado, na referida ação de fiscalização, que a *Códigoeco – Estudos de Mercado, Unipessoal, Lda.* não tinha devidamente instalado um sinal sonoro que evidenciasse a cadência por cada minuto de comunicação, determina-se ainda, nos termos da alínea g) do artigo 9.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, que esta empresa corrija tal irregularidade, como impõe o disposto no n.º 3 artigo do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio.

Lisboa, 21 de junho de 2012

Fátima Barros
Presidente do Conselho de Administração