DECISÃO FINAL DE SUSPENSÃO DA UTILIZAÇÃO DO INDICATIVO DE ACESSO "*607T95XXX*" ATRIBUÍDO À PRESTADORA DE SERVIÇOS DE AUDIOTEXTO "*ESPECIAL MARAVILHA – SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, 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 setembro 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 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 "*Especial Maravilha – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.*", pessoa coletiva n.º 509475604, com sede na Rua da Alta Tensão, s/n, Gafanha da Vagueira, 3840-253 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-02/2010-PSA, de 21.09.2010.

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 "*607T95XXX*", indicando-se que se destinava à prestação de "*Serviços de televoto. Sondagens telefónicas, sondagens políticas, sondagens publicitárias, e sondagens de estudos de mercado*".

Nas ações de fiscalização realizadas, designadamente nas dez chamadas teste efetuadas entre 22.09.2011 e 12.10.2011 e na visita efetuada ao *call center* da *Especial Maravilha – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.*, constatou-se que esta prestadora, através do indicativo de acesso "*607T95XXX*":

- 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, a empresa contatava telefonicamente os assinantes de serviço fixo de telefone constantes das listas telefónicas, colocando-lhes uma questão, de cuja resposta dependeria supostamente a atribuição de um prémio; pedia-lhes, de seguida, que contactassem um número do seu indicativo de acesso, de forma a registar os dados necessários para o envio daquele prémio. Assim, a seleção dos assinantes contactados e convidados a ligar para um daqueles números não respeitava qualquer definição prévia do universo a inquirir ou qualquer critério de representatividade Nos contactos estabelecidos pelos assinantes para o indicativo de acesso da *Especial Maravilha – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.* não era efetuado qualquer tipo de inquérito, questionário ou recolha de informação que pudesse constituir uma sondagem; não era feito qualquer tratamento da informação recolhida ou publicação ou difusão de resultados das chamadas. Por conseguinte, havia 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 da *Especial Maravilha – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.*, por 10 dias úteis.

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 13.03.2012, por carta registada com aviso de receção, a empresa foi notificada para a audiência prévia.

Em 26.03.2012, solicitou o agendamento de uma reunião com esta Autoridade, o que foi indeferido, fixando-se um novo prazo de 10 dias úteis para que a empresa se pronunciasse sobre o projeto de decisão.

Até ao termo do prazo fixado para a receção de respostas (25.05.2012), a *Especial Maravilha – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.* não se pronunciou sobre o projeto de decisão em causa.

Contudo, em 06.06.2012, deu entrada no ICP-ANACOM uma carta da *Especial Maravilha – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.* onde esta informa que fez "*todos os esforços para cumprir com os requisitos exigidos por lei*", encontrando-se a aguardar "*por parte da "ASTRA" (nossos técnicos) a instalação duma nova central, mais eficiente, moderna e assim menos sujeita a avarias, onde podemos melhorar na questão de prestar um melhor serviço e apostar em novas oportunidades*".

Em 11.06.2012, a mesma empresa remeteu nova carta ao ICP-ANACOM, onde refere que por "*erro de interpretação*" não respondeu dentro do prazo de audiência prévia, pelo que requer que se considere a sua comunicação como válida. Informa ainda que, tendo em consideração "*o elevado número de pessoas (cerca de trinta e nove) que estão pendentes deste trabalho*", algumas das quais que "*já se encontram em aprendizagem para operarem na nova central que será instalada brevemente*", bem como "*as sérias dificuldades, após tantos compromissos e despesas para nos atualizarmos*", que o prazo de suspensão não seja por tantos dias.

III. DECISÃO FINAL

Face ao exposto, e considerando que:

a) O indicativo de acesso atribuído à *Especial Maravilha – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.* deve ser utilizado exclusivamente na atividade referida na respetiva atribuição ("*serviços de televoto. sondagens telefónicas, sondagens políticas, sondagens publicitárias, e sondagens de estudos de mercado*"), 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 serviços de audiotexto de televoto, o preço a cobrar por cada chamada deve ser de valor fixo, independentemente da sua duração, e esta deve ser limitada ao tempo necessário à formulação da opção pelo utilizador, após a qual é automaticamente desligada pelo prestador;

c) Nos serviços de *sondagem* devem ser efetuados estudos, segundo regras científicas, de acordo com metodologia estatística, de *amostras* que se pretende que representem 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.

d) 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;

e) 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;

f) 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 também 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;

g) 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;

h) É urgente sanar as situações de irregularidade detetadas;

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

i) Que a *Especial Maravilha – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.* passe a prestar, no indicativo de acesso "*607T95XXX*", serviços de *televoto* ou de *sondagens*, 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 *Especial Maravilha – Serviços de Telecomunicações, 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 2 dias úteis, contado a partir da data da notificação da presente decisão;

iv) Fixar o prazo de 2 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, logo que verificada a respetiva notificação, e 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 "*Especial Maravilha – Serviços de Telecomunicações, 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 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