# DECISÃO FINAL DE SUSPENSÃO DA UTILIZAÇÃO DO INDICATIVO DE ACESSO "*607T90XXX*" ATRIBUÍDO À PRESTADORA DE SERVIÇOS DE AUDIOTEXTO "*LINHAGÉNIO – 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 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.

A *Linhagénio – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal Lda.*, pessoa coletiva n.º 509009115, com sede na Avenida Parque de Campismo, Edifício Avenida, Loja C, Gafanha da Vagueira, 3840-257 Vagos, está registada nesta Autoridade para o exercício da atividade de prestadora de serviços de audiotexto com o número de registo ICP-ANACOM-02/2009-PSA, de 22.07.2009.

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 "*607T90XXX*", referindo-se que se destinava à prestação de "*Serviços de televoto. Sondagens telefónicas, sondagens políticas, sondagens publicitárias, e sondagens de estudos de mercado*".

Nas dezasseis chamadas teste efetuadas entre 18.03.2011 e 07.10.2011, constatou-se que aquela prestadora, através do indicativo de acesso "*607T90XXX*":

- 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;

- 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.

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 *Linhagénio – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal Lda.*, 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, bem como pelo facto de não serem cumpridas as

obrigações de informação de preços que se encontram legalmente previstas.

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 empresa interessada para que esta, querendo, pudesse exercer o seu direito de audiência prévia escrita.

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

## III. DECISÃO FINAL

Face ao exposto, e considerando que:

*a)* O indicativo de acesso atribuído à *Linhagénio – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal Lda.* 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 respetivo registo da prestadora, tal como estabelecido no respetivo artigo 13.º;

*d)* A prestação de serviços de audiotexto não garantindo, 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, tal como estabelecido no respetivo artigo 13.º;

*e)* 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;

*f)* É urgente sanar as situações de irregularidade detetadas;

determina-se, sem prejuízo da eventual 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 *Linhagénio – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal Lda.* passe a prestar, no indicativo de acesso "*607T90XXX*", 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)* Que a *Linhagénio – 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, nomeadamente 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 comunicada à prestadora de serviços de suporte (*PT Comunicações, S.A.*) para que lhe dê execução.

Considerando ainda o facto de se ter igualmente verificado, na referida ação de fiscalização, que a "*Linhagénio – 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 artigo do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio.

Lisboa, 17 de maio de 2012

José Amado da Silva
Presidente do Conselho de Administração