PROJETO DE DELIBERAÇÃO DE REVOGAÇÃO DO REGISTO PARA O EXERCÍCIO DA ATIVIDADE DE PRESTADOR DE SERVIÇOS DE AUDIOTEXTO N.º ICP-ANACOM-01/2011-PSA, DE 12.08.2011, ATRIBUÍDO À 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 designadamente 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).

O ICP-ANACOM realizou um conjunto de ações de fiscalização, entre fevereiro e março de 2012, com o objetivo de verificar o cumprimento das obrigações inerentes ao exercício da atividade de prestador de serviços de audiotexto prosseguida pela *Códigoeco – Estudos de Mercado, Unipessoal, Lda.*, designadamente através do indicativo de acesso "*607T88XXX*".

Estas ações de fiscalização permitiram concluir que essa prestadora, apesar de estar registada exclusivamente para a prestação de "*serviços de televoto*", atividade para cujo exercício lhe foi atribuído o indicativo de acesso "*607T88XXX*", não prosseguia este tipo de serviço, pois não existia uma chamada com um preço fixo e uma duração limitada ao tempo necessário à formulação da opção do utilizador – o que constituía 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.

Concluiu-se igualmente, nas chamadas realizadas para o indicativo de acesso da *Códigoeco – Estudos de Mercado, Unipessoal, Lda.*, que não existia, no momento de acesso ao serviço, mensagem oral com informação do preço e da natureza do serviço de audiotexto prestado – o que violava a obrigação prevista no n.º 2 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio – nem existia sinal sonoro a evidenciar a cadência

de cada minuto de comunicação – o que violava a obrigação prevista no n.º 3 do mesmo artigo 9.º.

Consequentemente, após audiência prévia e nos termos previstos no n.º 1 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, deliberou o ICP-ANACOM, em reunião do Conselho de Administração de 21.06.2012, suspender a utilização do indicativo de acesso atribuído àquela prestadora de serviços de audiotexto, por um prazo de 10 dias úteis, para que esta pudesse corrigir as desconformidades detetadas.

Caso se verificasse, após o termo do prazo fixado, não terem sido levadas a cabo as medidas necessárias à correção das situações desconformes detetadas, mais ressalvou e referiu o ICP-ANACOM, naquela decisão final, que revogaria o registo dessa prestadora, nos termos previstos do n.º 3 do artigo 13.º do citado diploma legal.

II. DAS NOVAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO REALIZADAS

Findo o prazo de 10 dias acima referido, às 24h00 do dia 16.07.2012, deu-se início a novas ações de fiscalização com o objetivo de verificar se a prestadora *Códigoeco – Estudos de Mercado, Unipessoal, Lda.* tinha posto termo aos incumprimentos verificados e adequado o serviço de audiotexto prestado no indicativo de acesso "*607T88XXX*" ao que lhe havia sido determinado pelo ICP-ANACOM.

A. DOS CONTACTOS TELEFÓNICOS ESTABELECIDOS PARA O INDICATIVO DE ACESSO "607T88XXX" ATRIBUÍDO À PRESTADORA

Entre 19.07.2012 e 24.07.2012, realizaram-se cinco chamadas-teste para o indicativo de acesso atribuído àquela prestadora. No decurso destas chamadas, os elementos da Direção de Fiscalização do ICP-ANACOM não se identificaram na qualidade de agentes de fiscalização, uma vez que se pretendia verificar o funcionamento do serviço prestado sem que os resultados obtidos fossem distorcidos pela circunstância da prestadora de serviço de audiotexto, perante os elementos do ICP-ANACOM, usasse de especial cuidado ou alterasse o modo habitual de funcionamento do serviço.

Nas cinco chamadas telefónicas realizadas, obtiveram-se os resultados que de seguida se indicam:

- Em todos os contactos telefónicos começou por ouvir-se a seguinte mensagem sob a forma de gravação: "*Aviso: Está a ligar para um número que não é da PT e que tem um valor acrescentado. O custo desta chamada será superior ao normal. Se não quiser completar esta chamada com um valor acrescentado, por favor desligue agora. Se desejar completar esta chamada, a mesma terá início a seguir ao sinal sonoro*";

- Numa das chamadas-teste (a realizada em 19.07.2012, às 15h11), após a audição da mensagem referida no parágrafo anterior, não existiu, no momento de acesso ao serviço de audiotexto, uma mensagem informativa do preço e natureza dos serviços prestados;

- Nas restantes quatro chamadas-teste (efetuadas em 19.07.2012, às 16h00, em 20.07.2012, às 15h55, e em 24.07.2012, às 10h38 e 11h44) após a audição da mensagem referida no primeiro parágrafo, ouviu-se um sinal sonoro e, posteriormente, a mensagem seguinte, também, sob a forma de gravação "*Bem-vindo ao departamento de registo da Códigoeco — Serviço de Televoto. Preço de € 3,50 por minuto. Esta mensagem gravada de acordo com a legislação e tem um custo de sete cêntimos*";

- Nessas quatro chamadas-teste, os agentes de fiscalização responderam a perguntas, mas em nenhuma delas foram colocadas todas as questões que integravam o questionário que a prestadora veio a disponibilizar, mais tarde, na ação de fiscalização, efetuada em 25.07.2012, além de que se verificaram, em todas elas, divergências com o conteúdo desses questionários;

- Duas dessas quatro chamadas-teste (as realizadas em 19.07.2012, às 15h11 e 16h00), todas com duração superior a um minuto, não dispunham de aviso sonoro por cada minuto de comunicação;

- Não foi cobrado um valor fixo por cada chamada realizada;

- Cada uma das chamadas efetuadas teve uma duração distinta.

B. DA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO NAS INSTALAÇÕES DA PRESTADORA

Em 25.07.2012, realizou-se uma ação de fiscalização às instalações da prestadora *Códigoeco – Estudos de Mercado, Unipessoal, Lda.*, na presença da colaboradora do *call center* (Sónia Emanuela Castro Rodrigues), em resultado das quais se verificou designadamente o seguinte:

- No *call center* da prestadora estavam seis operadores que se encontravam a: *(i)* contactar telefonicamente assinantes de serviço fixo de telefone constantes das listas telefónicas com o intuito de captar clientes para a realização do que designou ser um inquérito/sondagem; e *(ii)* receber chamadas telefónicas destinadas ao indicativo de acesso "*607T88XXX*", na qual o prestador efetuava a referida sondagem;

- A seleção das pessoas a contactar era realizada de forma aleatória, sendo que a cada funcionário era atribuída a incumbência de contactar os assinantes constantes de uma folha da edição impressa das listas telefónicas. Uma vez esgotados estes contactos, era-lhes atribuída uma nova folha. Assim, a seleção dos inquiridos não obedecia a qualquer critério de representatividade ou método de composição de uma amostra estatística (nem quanto à dimensão da localidade de origem ou de residência, idade dos inquiridos, sexo, grau de instrução ou quaisquer outras variáveis identificáveis);

- A prestadora disponibilizou cópia do guião da conversa que estabelece nas chamadas telefónicas de captação dos inquiridos – anexo 1 da presente decisão final –, bem como cópia do questionário que realiza aos clientes que ligam para o serviço prestado no indicativo de acesso "*607T88XXX*" – anexo 2 da presente decisão final;

- De acordo com informação prestada pelos funcionários da empresa, as respostas à pretensa sondagem, efetuada no indicativo de acesso da prestadora, eram registadas e armazenadas em suporte de papel. A título exemplificativo, o prestador forneceu cópia das respostas aos inquéritos realizados em 25.07.2012 (até às 13h10) – anexo 3 da presente decisão final;

- Sobre as respostas fornecidas pelos utilizadores de serviço de audiotexto, verificou-se não terem sido, até à data em que se concretizou a ação de fiscalização, objeto de tratamento ou inserção em qualquer aplicação informática que fosse suscetível de efetuar o seu tratamento;

- Questionada a colaboradora da prestadora sobre a existência de alguma entidade que tenha contratado a realização do inquérito em curso, a supervisora do *call center* referiu desconhecer a sua existência.

III. DECISÃO

Considerando que:

a) Numa das quatro chamadas-teste realizadas pelos agentes de fiscalização, não existiu, no momento de acesso ao serviço de audiotexto, uma mensagem oral com indicação do preço do serviço;

b) Duas das quatro chamadas-teste com duração superior a um minuto, não dispunham de aviso sonoro por cada minuto de comunicação;

c) O preço cobrado nas chamadas destinadas ao indicativo de acesso "*607T88XXX*" não tinha um valor fixo e a duração das chamadas não se limitava ao tempo necessário à formulação da opção do utilizador.

O que, só por si – quer pelo desrespeito das obrigações de informação ao utilizador previstas nos n.os 1 e 2 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, que os factos referidos nas alíneas a) e b) consubstanciam, quer por não se tratar de um *serviço de televoto*, como resulta do facto referido *supra*, na alínea c), e ser essa a única atividade a que foi consignado o indicativo atribuído – e por implicar a falta de cumprimento integral da deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 21.06.2012, constitui, nos termos do n.º 3 do artigo 13.º do mesmo diploma, fundamento para a revogação do registo para o exercício da atividade de prestador de serviços de audiotexto, com o n.º ICP-ANACOM-01/2011-PSA, de 12.08.2011, que é intenção determinar, com efeitos imediatos, na decisão final.

Lisboa, 25 de outubro de 2012

Fátima Barros
Presidente do Conselho de Administração