PROJETO DE DELIBERAÇÃO DE REVOGAÇÃO DO REGISTO PARA O EXERCÍCIO DA ATIVIDADE DE PRESTADOR DE SERVIÇOS DE AUDIOTEXTO N.º ICP-ANACOM-02/2010-PSA, DE 21.09.2010, ATRIBUÍDO À 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 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 setembro e novembro de 2011, com o objetivo de verificar o cumprimento das obrigações inerentes ao exercício da atividade de prestador de serviços de audiotexto prosseguida pela *Especial Maravilha – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.*, designadamente através do indicativo de acesso "*607T95XXX*".

Estas ações de fiscalização permitiram concluir que essa prestadora, apesar de registada exclusivamente a prestação de "*serviços de televoto, sondagens telefónicas, sondagens políticas, sondagens publicitárias, sondagens de estudos de mercado*", atividades para cujo exercício lhe foi atribuído o indicativo *607T95XXX*, nem oferecia qualquer *serviço de televoto*, pois não existia uma chamada com um preço fixo e uma duração limitada ao tempo necessário à formulação da opção do utilizador, nem tão-pouco efetuava qualquer inquérito, questionário ou recolha de informação que pudesse constituir um *serviço de sondagem*, já que não existia qualquer definição do universo a inquirir ou critério de representatividade na seleção dos assinantes contactados e convidados a ligar para os indicativos que lhe estão atribuídos; não era feito qualquer tratamento da informação recolhida, publicação ou difusão dos resultados das chamadas – 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.

Nas chamadas realizadas para o indicativo de acesso da *Especial Maravilha – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.*, concluiu-se igualmente 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 2 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 2 dias acima referido, às 24h00 do dia 04.07.2012, deu-se início a novas ações de fiscalização com o objetivo de verificar se a prestadora *Especial Maravilha – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.* tinha posto termo aos incumprimentos verificados e adequado o serviço de audiotexto prestado no indicativo de acesso "*607T95XXX*" ao que lhe havia sido determinado pelo ICP-ANACOM.

A. DOS CONTACTOS TELEFÓNICOS ESTABELECIDOS PARA O INDICATIVO DE ACESSO "607T95XXX" ATRIBUÍDO À PRESTADORA

Entre 06.07.2012 e 24.07.2012, realizaram-se oito 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 oito chamadas telefónicas realizadas, obtiveram-se os resultados que de seguida se indicam:

- Em todos os contactos telefónicos, após o estabelecimento da chamada, ouviu-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*";

- Em quatro das oito chamadas-teste – efetuadas em 10.07.2012, ás 15h24, em 20.07.2012, às 10h51, em 24.07.2012, às 11h35 e 11h37 – após a audição da mensagem referida no parágrafo anterior, seguida de um sinal sonoro, ouviu-se a mensagem seguinte, também, sob a forma de gravação: "*Especial Maravilha – empresa de serviços de televoto, sondagens e estudo de mercado. Para dar continuidade informamos que o valor da chamada é de € 2,85 por minuto mais IVA. Vamos proceder ao seu registo.*";

- Numa das restantes quatro chamadas, realizada em 20.07.2012 às 15h24, não existiu, no momento de acesso ao serviço de audiotexto, qualquer mensagem disponibilizada pela prestadora de serviço de audiotexto

- Nas três chamadas realizadas em 06.07.2012 às 14h30, 09.07.2012 às 11h18 e 15h34 não se ouviu a mensagem completa, sendo omitida a informação relativa ao respetivo preço ;

- Em três das sete chamadas-teste que tiveram duração superior a um minuto (realizadas em 06.07.2012 às 14h30, 09.07.2012 às 15h34 e 24.07.2012 às 11h37), não se ouviu qualquer aviso sonoro por cada minuto de comunicação.

- Em duas chamadas (realizadas em 09.07.2012 às 11h18 e 10.07.2012 às 15h24) existiu um sinal sonoro com cadência aleatória, ou seja, com intervalos desiguais. chamadas.

- As restantes duas chamadas dispunham de um aviso sonoro a cada minuto de conversação;

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

- Cada uma das chamadas efetuadas teve uma duração distinta;

- Em seis chamadas-teste – realizadas em 06.07.2012 às 14h30, 09-07-2012, às 11h18, e às 15h34, em 10.07.2012, às 15h24, em 20.07.2012, às 10h51 e às 15h24 – os agentes de fiscalização responderam a perguntas, mas em nenhuma delas foram colocadas todas as questões que integravam qualquer dos dois questionários pela que a prestadora veio a disponibilizar na fiscalização efetuada em 30.07.2012, além de que se verificaram, em todas elas, divergências com o conteúdo desses questionários;

- Em todas as referidas seis chamadas-teste, nas quais os agentes de fiscalização responderam a perguntas, foi referida a atribuição de uma oferta em retribuição pela participação na alegada sondagem efetuada.

- Nas chamadas realizadas em 06.07.2012 às 14h30, 09.07.2012 às 15h34 e 10.07.2012 às 15h24, o agente de fiscalização, após ter dado resposta à pretensa sondagem, de entre 4 prémios que lhe foram indicados para escolher um, optou por um seguro de saúde.

- Na sequência destes contactos, a prestadora remeteu três "vouchers" correspondentes a uma estadia dupla, por 3 dias, na Residencial Trindade, em Águeda, no Hotel Onix-Viseu, no Hotel Turismo de Tábua e no Hotel de Castelo de Vide, nos quais não consta qualquer indicação de que tenha sido atribuído ao utilizador um seguro.

B. DA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO NAS INSTALAÇÕES DA PRESTADORA

Em 30.07.2012, realizou-se uma ação de fiscalização às instalações da prestadora *Especial Maravilha – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.*, na presença da

responsável do *call center* (Juliana Varela) e de um procurador da empresa (João Mário Campanhã), em resultado das quais se verificou designadamente o seguinte:

- No *call center* da prestadora estavam 25 (vinte cinco) 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 de um conjunto diverso de sondagens; e *(ii)* receber chamadas telefônicas destinadas à gama de numeração "*607T95XXX*", na qual a prestadora efetuava as referidas sondagens;

- A seleção das pessoas a contactar era realizada de forma aleatória, sendo que a cada funcionário era atribuída a incumbência de contactar: *(i)* os assinantes constantes de uma folha da edição impressa das listas telefónicas; ou *(ii)* os assinantes correspondentes aos números de serviço fixo de telefone resultantes de várias combinações numéricas, escritas numa folha. 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, sexo, grau de instrução ou outra qualquer variável identificável);

- A prestadora disponibilizou cópia dos guiões da conversa que estabelecia nas chamadas telefónicas de captação dos inquiridos – anexo 1 da presente decisão – bem como cópia dos questionários que realizava aos clientes que ligassem para o serviço prestado no indicativo de acesso "*607T95XXX*" – anexo 2. O guião de captação referia a atribuição de um prémio, em retribuição pela participação na suposta *sondagem*, no "*valor de comercial de € 95*";

- De acordo com informação prestada pelos funcionários da empresa, as respostas à pretensa sondagem, efetuada no indicativo de acesso "*607T95XXX*", eram registadas e armazenadas em suporte de papel;

- Sobre o tratamento conferido às respostas dos inquiridos, os fiscais foram informados de que não eram sujeitas a qualquer interpretação, tratamento ou processamento informático por parte da prestadora;

- A disponibilização do aviso sonoro por cada minuto de conversação era feita chamada a chamada, ou seja, era o funcionário que recebia a chamada que ativava no início da mesma esta funcionalidade.

III. DECISÃO

Considerando que:

a) Em quatro das oito chamadas-teste realizadas pelos agentes de fiscalização não existiu, no momento de acesso ao serviço de audiotexto, uma mensagem oral em que fosse indicado o preço do serviço;

b) Três chamadas das sete chamadas-teste com duração superior a um minuto não dispunham de aviso sonoro que assinalasse a cadência de cada minuto de comunicação,

O que, só por si, implicando a falta de cumprimento integral da deliberação do Conselho de Administração de 21.06.2012 e face ao disposto no n.º 3 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, constitui fundamento para a revogação do registo **para o exercício da atividade de prestador de serviços de audiotexto, com o n.º ICP-ANACOM-02/2010-PSA, de 21.09.2010, que é intenção determinar, com efeitos imediatos, na decisão final.**

Acresce que o modo de seleção dos inquiridos, em que não foi possível identificar qualquer critério previamente definido, bem como as divergências entre o conteúdo dos questionários disponibilizados pela prestadora e as questões colocadas no decurso das chamadas-teste realizadas levam à conclusão de que a empresa não procedia a sondagens, nem – uma vez que as chamadas não se limitavam ao tempo necessário à formulação de uma opção pelo utilizador – a serviços de televoto. A divergência entre a declaração que a empresa apresentou nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, e a atividade que desenvolve, divergência que não foi corrigida apesar de determinada por esta Autoridade em 21.06.2012, sempre seria também fundamento de revogação do registo da interessada, face ao disposto nos n.ºs 1 e 3 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio.

Lisboa, 25 de outubro de 2012

Fátima Barros
Presidente do Conselho de Administração