PROJETO DE DELIBERAÇÃO DE REVOGAÇÃO DO REGISTO PARA O EXERCÍCIO DA ATIVIDADE DE PRESTADOR DE SERVIÇOS DE AUDIOTEXTO N.º ICP-ANACOM-02/2011-PSA, DE 16.08.2011, ATRIBUÍDO À HORAS CHEIAS – COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS 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 *Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas, Lda.*, designadamente através do indicativo de acesso "*607T94XXX*".

Estas ações de fiscalização permitiram concluir que essa prestadora, apesar de estar registada exclusivamente para a prestação de "*serviços de televoto*", atividade para a qual lhe foi atribuído o indicativo "*607T94XXX*", 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.

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 17.05.2012, suspender a utilização do indicativo de acesso atribuído àquela prestadora de serviços de audiotexto, por um prazo de 10 dias

FS

úteis, para que esta pudesse corrigir a desconformidade detetada, passando a limitar-se a prestar um serviço de televoto.

Caso se verificasse, após o termo do prazo fixado, não terem sido levadas a cabo as medidas necessárias à correção da situação desconforme detetada, 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 12.06.2012, deu-se início a novas ações de fiscalização com o objetivo de verificar se a prestadora *Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas, Lda.* tinha posto termo aos incumprimentos verificados e adequado o serviço de audiotexto prestado no indicativo de acesso "*607T94XXX*" ao que lhe havia sido determinado pelo ICP-ANACOM.

A. DOS CONTACTOS TELEFÓNICOS ESTABELECIDOS PARA O INDICATIVO DE ACESSO "607T94XXX" ATRIBUÍDO À PRESTADORA

Entre 19.06.2012 e 10.07.2012, realizaram-se treze 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 treze 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";

- Em todos os contactos telefónicos, após a audição da mensagem referida no parágrafo anterior, ouviu-se um sinal sonoro e, posteriormente, a mensagem seguinte, também, sob a forma de gravação: "*Ligou para Horas Cheias – Serviço de Televoto. Custo por minuto € 2,84 mais IVA. Para maiores de 18 anos. Vamos passar a um operador para registar o seu voto. Por favor não desligue.*";

- As nove chamadas realizadas em 19.06.2012, às 15h57, em 20.06.2012, às 16h10, em 26.06.2012, às 14h09, em 03.07.2012, às 14h59, em 06.07.2012, às 11h34 e às 14h47, em 09.07.2012, às 11h34 e às 15h04, e em 10.07.2012, às 15h03, foram atendidas por um operador da empresa;

- Todas elas tiveram uma duração distinta, não tendo sido automaticamente desligadas pelo sistema da prestadora logo que expressa uma opção pelo utilizador;

- Todas as chamadas-teste com mais de um minuto de duração tiveram um sinal sonoro a evidenciar a cadência de cada minuto de comunicação;

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

- Em todas estas nove chamadas-teste foi solicitado ao agente de fiscalização que indicasse o seu nome, contacto telefónico, idade, situação profissional, nível de escolaridade e morada;

- De seguida, exceto numa delas, foi solicitada a participação exclusivamente no que foi designado por votação sobre o prato típico da cidade do Porto, tendo sido efetuada a seguinte pergunta ao agente de fiscalização: "*Qual o prato típico que prefere da cidade do Porto? A) Francesinha; b) Tripas à moda do Porto; c) Arroz de Cabidela; e d) Cabrito assado com vinho do Porto*";

- Em sete chamadas (efetuadas em 20.06.2012, às 16h10, em 03.07.2012, às 14h59, em 06.07.2012, às 11h34 e às 14h47, em 09.07.2012, às 11h34 e às 15h04, em 10.07.2012, às 15h03) foi ainda referida pela operadora a publicitação dos resultados da votação no sítio na internet www.horas-cheias.pt;

- Uma das nove chamadas-teste (a realizada em 26.06.2012, às 14h09) não se restringiu a dar resposta à pergunta sobre o prato típico do Porto, tendo prosseguido com a realização de um questionário que o operador disse destinar-se *a fins estatísticos*, igualmente sobre gastronomia e com as seguintes perguntas: "*Diga-me cinco pratos típicos da sua região (e com que acompanhamentos devem ser servidos); Em relação aos vinhos portugueses acha que eles são de sabor valorativo?; Acha que as nossas terras e climas nos propiciam bom vinho?; Conhece alguns vinhos portugueses? Sabe mencionar cinco? Diga-me três pratos que a senhora costuma fazer no seu dia-a-dia (e com que acompanhamentos devem ser servidos); Diga-me um prato de peixe e um prato de carne que na sua opinião combina bem com azeite; Entre norte, sul e centro, na sua opinião, qual a região que tem mais fluência de turistas?*";

- Em seis desses nove contactos telefónicos (realizados em 26.06.2012, às 14h09, em 03.07.2012, às 14h59, em 06.07.2012, às 11h34 e às 14h47, em 09.07.2012, às 11h34, em 10.07.2012, às 15h03) foi referida a atribuição de uma oferta em recompensa pela participação na alegada votação. Questionados os vários operadores sobre o conteúdo da oferta, a informação disponibilizada foi diversa, sendo por vezes referida a atribuição de uma oferta de valor até € 100 e, noutras situações, uma oferta de valor até € 150 ou, ainda, tratar-se de uma oferta "*surpresa*".

Tendo-se acedido ao sítio da internet www.horas-cheias.pt, designadamente em 19 e 22.10.2012 verificou-se que ali não constava o resultado de nenhuma votação.

B. DA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO NAS INSTALAÇÕES DA PRESTADORA

Em 12.06.2012, realizou-se uma ação de fiscalização às instalações da prestadora *Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas, Lda.*, na presença dos colaboradores do *call center* (Estefânio Filipe Vieira Mota, Fernanda Maria Silva Magalhães Cruz, Nuno Pedro Gonçalves de Magalhães, Nuno Pedro Gonçalves de Magalhães, e, Diogo Emanuel Ferreira Rodrigues), em resultado das quais se verificou designadamente o seguinte:

i. No *call center* da prestadora estavam quinze funcionários (operadores telefónicos) com a incumbência de: *(i)* contactar telefonicamente assinantes de serviço fixo de telefone com o intuito de divulgar o que a prestadora designa como televoto sobre "*hábitos e sabores portugueses*"; e *(ii)* receber chamadas telefónicas destinadas ao

indicativo de acesso "*607T94XXX*", na qual a prestadora efetuava o que designa de votação sobre aquele tema;

ii. A seleção das pessoas a contactar era realizada de forma aleatória dentro de zona previamente escolhida, conforme se constatou no decurso da fiscalização e foi referido pelos funcionários da empresa. A cada funcionário era atribuída uma folha da edição impressa das listas telefónicas com o objetivo de contactar os assinantes nelas inscritos. 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 idade dos inquiridos, sexo, grau de instrução ou outras quaisquer variáveis identificáveis, exceto a relativa à zona geográfica de origem);

iii. A prestadora disponibilizou cópia do guião da conversa que estabelecia nas chamadas telefónicas de captação dos inquiridos – anexo 1 da presente decisão final –, bem como cópia da questão colocada aos utilizadores que ligassem para o serviço prestado no indicativo de acesso "*607T94XXX*" – anexo 2 da presente decisão final;

iv. De acordo com informação prestada pelos funcionários da prestadora que acompanharam a ação de fiscalização, acima identificados, (entre os quais se inclui o coordenador e a supervisora do *call center*), as respostas à pretensa votação, efetuada no indicativo de acesso da prestadora, eram registadas e armazenadas em suporte de papel.

v. A titulo de exemplo, foram disponibilizados dois documentos designados "*base de dados para tratamento de televoto*", o primeiro respeitante aos resultados das votações realizadas no mês de junho de 2012 e o segundo às realizadas entre os dias 03.07.2012 e 06.07.2012 e que, de acordo com os mesmos funcionários, corresponderiam à totalidade das chamadas recebidas no indicativo de acesso "*607T94XXX*" nessas datas.

vi. Analisado o primeiro documento referente a junho de 2012, verificou-se não existir qualquer registo das respostas fornecidas pelo utilizador, limitando-se a prestadora a registar os elementos de identificação dos utilizadores que contactaram aquele indicativo de acesso (nome, idade, morada, sexo, habilitações literárias, situação profissional, número de serviço fixo de telefone e morada).

VFS

vii. Verificou-se, também, que aquele documento não contém o registo das três chamadas realizadas pelos agentes se fiscalização em junho de 2012.

viii. Quanto ao segundo documento respeitante às chamadas recebidas entre 03.07.2012 e 06.07.2012, constatou-se que o mesmo possui, não apenas os campos *supra* referidos, mas também, um campo de inscrição do tempo de duração de cada chamada e um campo destinado a inscrever o resultado da pretensa votação.

ix. Verificou-se que neste documento existia o registo das respostas fornecidas pelo utilizador à questão colocada no seu serviço de audiotexto.

x. Confrontado este documento com o detalhe de comunicações recebidas pela prestadora no seu serviço de audiotexto, verificou-se também que as chamadas tiveram uma duração variável, sendo que 71 das 110 chamadas, constantes do detalhe de comunicações fornecido pela prestadora, tiveram uma duração superior a oito minutos, o que excedia largamente o tempo necessário para que o utilizador desse resposta à pergunta inscrita no guião disponibilizado pela prestadora e que é a seguinte: "*Qual é o prato típico que prefere da cidade do Porto? Por favor escolha uma das seguintes opções: a) Francesinha; b) Tripas à moda do Porto; c) Arroz de cabidela; d) Cabrito assado com vinho do porto*";

xi. Sobre o tratamento conferido às respostas dos inquiridos, os funcionários da prestadora referiram serem objeto de inserção numa aplicação informática;

xii. Sobre os resultados da votação, os funcionários da prestadora mencionaram serem enviados aos clientes que contrataram a realização desta recolha de informação;

xiii. Porém, questionado o coordenador do *call center* sobre a identificação de alguma dessas entidades, este não soube nomear nenhuma;

xiv. Sobre uma hipotética oferta atribuída em recompensa pela participação na suposta votação, um dos funcionários da empresa referiu que até dia 12.07.2012, isto é, decorrido cerca de um mês desde o reinício da prestação do serviço de audiotexto, não tinha sido atribuído ou enviado aos utilizadores nenhuma oferta.

Dos factos referidos conclui-se que a documentação de que a prestadora dispunha, e que foi entregue, não corresponde à totalidade das chamadas recebidas no indicativo de acesso

"*607T94XXX*"; e que a prestadora nem sequer registava todas as respostas à questão que colocava a quem ligava para o indicativo que lhe estava atribuído.

III. DECISÃO

Considerando que o preço cobrado nas chamadas destinadas ao indicativo de acesso "*607T94XXX*" não tinha um valor fixo, que a duração das chamadas não se limitava ao tempo estritamente necessário à formulação de uma opção do utilizador, e também ao facto de não existir um registo das respostas dadas por todos os utilizadores à pergunta formulada e nem sequer de todas as chamadas recebidas, o serviço prestado pela *Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas, Lda.* não corresponde a um "*serviço de televoto*".

Conclui-se, pois, que não foi dado cumprimento à deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 17.05.2012, o que, 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-02/2011-PSA, de 16.08.2011, que é intenção determinar, com efeitos imediatos, na decisão final.

Lisboa, 25 de outubro de 2012

Fátima Barros
Presidente do Conselho de Administração