PROJETO DE DELIBERAÇÃO DE REVOGAÇÃO DO REGISTO PARA O EXERCÍCIO DA ATIVIDADE DE PRESTADOR DE SERVIÇOS DE AUDIOTEXTO N.º ICP-ANACOM-03/2010-PSA, DE 05.12.2010, ATRIBUÍDO A MARIA DA CONCEIÇÃO LUIZ REIS

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 outubro de 2011, com o objetivo de verificar o cumprimento das obrigações inerentes ao exercício da atividade de prestador de serviços de audiotexto prosseguida por *Maria da Conceição Luiz Reis*, designadamente através do indicativo de acesso "*607T30XXX*".

Estas ações de fiscalização permitiram concluir que essa prestadora, apesar de estar registada exclusivamente para a prestação de "*serviços de televoto, sondagens*", atividades para cujo exercício lhe foi atribuído o indicativo de acesso "*607T30XXX*", 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 lhes 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.

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 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 da situação desconforme 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 20.06.2012, deu-se início a novas ações de fiscalização com o objetivo de verificar se a prestadora *Maria da Conceição Luiz Reis* tinha posto termo ao incumprimento verificado e adequado o serviço de audiotexto prestado no indicativo de acesso "*607T30XXX*" ao que lhe havia sido determinado pelo ICP-ANACOM.

A. DOS CONTACTOS TELEFÓNICOS ESTABELECIDOS PARA O INDICATIVO DE ACESSO "607T30XXX" ATRIBUÍDO À PRESTADORA

Entre 21.06.2012 e 06.07.2012, realizaram-se dez 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 dez chamadas telefónicas realizadas, obtiveram-se os resultados que de seguida se indicam:

i. Em todas as chamadas-teste, 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.*";

ii. Duas dessas dez chamadas – realizadas em 21.06.2012, às 10h50 e às 10h53 – foram desligadas pelos agentes de fiscalização logo após a audição da mensagem referida no parágrafo anterior;

iii. Em cinco das restantes oito chamadas-teste (efetuadas em 22.06.2012, às 11h36, em 26.06.2012, às 15h30, em 03.07.2012, às 15h09, em 06.07.2012, às 11h10 e em 06.07.2012, às 11h31), após a audição da mensagem referida no parágrafo i, ouviu-se um sinal sonoro e, posteriormente, a mensagem seguinte, também, sob a forma de gravação: "*Ligou para a empresa ON Telecom — Serviço de Televoto e Sondagens. Custo por minuto € 2,84 acrescidos de IVA à taxa legal em vigor. Para maiores de 18 anos. Vamos passar a um operador para que possa realizar a sua sondagem*";

iv. Nas restantes três chamadas-teste (realizadas em 21.06.2012, às 11h04, 15h24 e 15h39), porém, não existiu esta mensagem ou qualquer outra mensagem informativa do preço e natureza do serviço;

v. Numa das três chamadas-teste que tiveram duração superior a um minuto, realizada em 03.07.2012, às 15h09, não se ouviu qualquer aviso sonoro por cada minuto de comunicação. As restantes duas chamadas dispunham de um aviso sonoro a cada minuto de conversação;

vi. Não foi cobrado um valor fixo por cada chamada realizada;

vii. Cada uma das chamadas efetuadas teve uma duração distinta;

viii. Em três chamadas-teste (efetuadas em 21.06.2012, às 15h24 e 15h39, em 03.07.2012, às 15h09) os agentes de fiscalização responderam a perguntas, mas em nenhuma delas foram colocadas todas as questões que integravam qualquer dos questionários que a prestadora veio a disponibilizar, mais tarde, na ação de fiscalização efetuada em 11.07.2012;

ix. Nas mesmas três chamadas-teste verificaram-se desvios relevantes com o conteúdo desses questionários;

x. Na chamada realizada em 22.06.2012 o operador, ao atender a chamada, identificou-se com a saudação "*PT- Portugal Telecom. Bom dia*".

B. DA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO NAS INSTALAÇÕES DA PRESTADORA

Em 11.07.2012, realizou-se uma ação de fiscalização às instalações da prestadora *Maria da Conceição Luiz Reis*, na presença do funcionário do *call center* (Carlos Manuel Gonçalves Rocha), em resultado das quais se verificou designadamente o seguinte:

i. No *call center* da prestadora estavam 17 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 uma sondagem sobre "*transportes públicos e comunicações*"; e (ii) receber chamadas telefónicas destinadas ao indicativo de acesso "*607T30XXX*", na qual a prestadora efetuava o que designa como *sondagem* sobre aquele tema;

ii. A seleção das pessoas a contactar era, de acordo com os representantes da prestadora, efetuada segundo os procedimentos que constam da documentação de recolha e análise de dados estatísticos entregue;

iii. Porém, verificou-se no *call center* da prestadora que a seleção das pessoas a contactar não correspondia, ainda que aproximadamente, ao modo descrito naquela documentação;

iv. Designadamente, no documento é referido que "*o programa seleciona de modo automático um número de telefone no ecrã, sendo o n.º escolhido digitado pelo entrevistador no aparelho telefónico*", o que se constatou não suceder, uma vez que, para concretização do inquérito em curso, a cada um dos operadores era distribuída uma folha da edição impressa das listas telefónicas e atribuída a incumbência de contactar telefonicamente cada um dos assinantes constantes dessa mesma folha. Uma vez esgotados estes contactos, era-lhes atribuída uma nova folha;

v. 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);

vi. A prestadora disponibilizou cópia dos questionários que alegou realizar aos clientes que ligassem para o serviço prestado no indicativo de acesso "*607T30XXX*" – anexo 1 e 2 da presente decisão;

vii. De acordo com informação prestada pelos funcionários da empresa, as respostas à pretensa sondagem eram registadas e armazenadas em suporte de papel, tendo a prestadora, a título de exemplo, fornecido cópia das respostas obtidas naquela data, até cerca das 16h30.

viii. Analisada esta informação, verificou-se que todas as chamadas tiveram uma duração variável, sendo que, das 63 chamadas recebidas no indicativo de acesso "*607T30XXX*" naquela data, 51 tiveram duração superior a nove minutos.

ix. Em alguns desses inquéritos não estão registadas respostas do inquirido a algumas questões ou está registado um número muito reduzido de respostas, apesar de a duração ter sido superior a oito minutos, não sendo crível que o inquirido tenha levado cerca de nove minutos a responder a perguntas de resposta fechada de escolha múltipla;

x. Por exemplo, no inquérito correspondente à chamada efetuada a 26.06.2012, às 21h25, com a duração de 8m40s, a Maria Pires da Silva, foram registadas apenas 4 respostas;

xi. Sobre o tratamento conferido às respostas dos inquiridos, os funcionários da prestadora referiram serem objeto de inserção num documento de formato Excel, o qual é enviado para o técnico que efetua o tratamento de informação – Mário Augusto Barbosa da Cruz Rocha;

xii. Quanto aos resultados do inquérito, o representante da prestadora mencionou que eram enviados aos clientes que contrataram a realização desta recolha de informação, tendo nomeado, como tais, a empresa *CROPAL — Empresa de Trabalho Temporário, Lda.* e *PR Consulting, Lda.* (situada em Cabo Verde — Cidade da Praia).

III. DECISÃO

Considerando que:

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

b) Numa das três chamadas-teste com duração superior a um minuto, também identificada acima, não houve 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 do ICP-ANACOM de 17.05.2012, 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-03/2010-PSA, de 05.12.2010, que é intenção determinar, com efeitos imediatos, na decisão final.

Acresce que as divergências entre o conteúdo dos questionários disponibilizados pela prestadora e as questões colocadas no decurso das chamadas-teste realizadas, bem como a falta de registo de resposta – ou a menção ao facto de o inquirido não ter respondido – a muitas das questões constantes dos *questionários* levam à conclusão que a prestadora não procedia a sondagens, nem – uma vez que as chamadas não se limitavam ao tempo necessário à formulação da opção do utilizador – a serviços de televoto. A divergência entre a declaração apresentada pela prestadora 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 17.05.2012, 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