PROJETO DE DELIBERAÇÃO DE REVOGAÇÃO DO REGISTO PARA O EXERCÍCIO DA ATIVIDADE DE PRESTADOR DE SERVIÇOS DE AUDIOTEXTO N.º ICP-ANACOM-02/2008-PSA, DE 08.08.2008, ATRIBUÍDO À ORA TELECOM – HIGH TECH, 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 outubro de 2011, com o objetivo de verificar o cumprimento das obrigações inerentes ao exercício da atividade de prestador de serviços de audiotexto prosseguida pela *Ora Telecom – High Tech, Lda.*, designadamente através do indicativo de acesso "*607T15XXX*".

Estas ações de fiscalização permitiram concluir que essa prestadora, apesar de estar registada exclusivamente para 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 de acesso "*607T15XXX*", 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 de acesso 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 12.06.2012, deu-se início a novas ações de fiscalização com o objetivo de verificar se a prestadora *Ora Telecom – High Tech, Lda.* tinha posto termo ao incumprimento verificado e adequado o serviço de audiotexto prestado no indicativo de acesso "*607T15XXX*" ao que lhe havia sido determinado pelo ICP-ANACOM.

A. DOS CONTACTOS TELEFÓNICOS ESTABELECIDOS PARA O INDICATIVO DE ACESSO "607T15XXX" ATRIBUÍDO À PRESTADORA

Entre 19.06.2012 e 10.07.2012, 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:

- Em todas as chamadas-teste, 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 todas as chamadas-teste, após a audição da mensagem anterior ouviu-se um sinal sonoro e, posteriormente, a mensagem seguinte, também, sob a forma de gravação: "*Ligou para ORA TELECOM — Serviço de Televoto e Sondagens. Custo por minuto € 2,84 mais IVA. Para maiores de 18 anos. Vamos passar a um operador para participar na sua sondagem. Por favor não desligue.*";

- Em todas as chamadas-teste existiu um sinal sonoro a evidenciar a cadência de cada minuto de comunicação;

- 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 20.06.2012, às 15h48, em 26.06.2012, às 14h55, em 03.07.2012, às 14h44, em 06.07.2012, às 11h53, em 09.07.2012, às 11h46, e em 10.07.2012, às 15h13) o agente de fiscalização respondeu a perguntas colocadas pelo operador da prestadora;

- Porém, em cinco destas seis chamadas-teste (as efetuadas em 20.06.2012, às 15h48, em 26.06.2012, às 14h55, em 03.07.2012, às 14h44, em 09.07.2012, às 11h46, e em 10.07.2012, às 15h13) não foram colocadas todas as perguntas que constavam do questionário disponibilizado pelo prestador, mais tarde, na fiscalização efetuada em 12.07.2012;

- Em cinco destas seis chamadas-teste foi referida a atribuição de uma oferta em recompensa pela participação na alegada sondagem, porém, questionados os vários operadores sobre o conteúdo da oferta, a informação disponibilizada foi divergente, tendo umas vezes referido a atribuição de uma oferta num valor até € 150 ou, noutras situações, tendo-se manifestado indisponíveis para prestar informação sobre o seu conteúdo.

B. DA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO NAS INSTALAÇÕES DA PRESTADORA

Em 12.06.2012, realizou-se uma ação de fiscalização às instalações da prestadora *Ora Telecom – High Tech, Lda.*, na presença dos seguintes colaboradores do *call center* (Estefânio Filipe Vieira Mota, Nuno Pedro Gonçalves de Magalhães, e, Diogo Emanuel Ferreira Rodrigues), em resultado das quais se verificou designadamente o seguinte:

- No *call center* da prestadora estavam doze 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 "*os idosos de hoje*"; e *(ii)* receber chamadas telefónicas destinadas ao indicativo de acesso "*607T15XXX*", na qual a prestadora efetuava o que designa de sondagem sobre aquele tema;

- A seleção das pessoas a contactar era realizada de forma aleatória de entre uma determinada zona geográfica do país, 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. Também quanto à escolha da zona geográfica a contactar, não se verificou, durante a fiscalização ou nas declarações prestadas pelos funcionários da prestadora, a existência de alguma regra na sua seleção, ou no número de assinantes a contactar por cada região ou outra que repercuta que a sondagem é realizada de acordo com uma metodologia estatística. Com efeito, analisado o detalhe de comunicações recebidas no indicativo de acesso "*607T15XXX*", em 26.06.2012, verificou-se que existiram chamadas provenientes do indicativo 278 (Mirandela), 279 (Moncorvo), 243 (Santarém), 271 (Guarda), sendo que, em 12.07.2012, existiram chamadas originadas no indicativo 279 (Moncorvo), 251 (Valença), 239 (Coimbra), 245 (Portalegre), 268 (Estremoz). Este facto contradiz as declarações fornecidas pelo representante da prestadora, segundo o qual se encontrava a contactar unicamente utilizadores da zona centro de Portugal, com intuito de captar utilizadores para a realização da referida sondagem. Mais ainda, este facto confirma que não existia qualquer critério na seleção dos utilizadores com vista à definição de uma amostra estatística, como é próprio dos estudos de sondagens. Por último, verificou-se, no *call center* da prestadora, que a seleção não correspondia, nem nada tem de parecido, ao que prestadora comunicou no seu fax e correio electrónico de 12.07.2012 e nos quais referiu que "*o programa seleciona de modo automático um número de telefone no ecrã, sendo o n.º escolhido*

FS

digitado pelo entrevistador no aparelho telefónico". Em síntese, 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, nem quanto à idade dos inquiridos, sexo, grau de instrução ou outra qualquer variável identificável);

- A *Ora Telecom – High Tech, Lda.* disponibilizou cópia do guião da conversa que estabelecia nas chamadas telefónicas de captação dos inquiridos – anexo 1 da presente decisão final –, bem como cópia do questionário que realizava aos clientes que ligassem para o serviço prestado no indicativo de acesso "*607T15XXX*" – anexo 2 da presente decisão final. O guião de captação refere a atribuição de um prémio, em retribuição pela participação na suposta sondagem no "*valor de comercial de € 200*";

- De acordo com informação prestada pelos funcionários da empresa, as respostas à pretensa sondagem, efetuada no indicativo de acesso "*607T15XXX*", são registadas e armazenadas em suporte de papel. A título de exemplo, a prestadora forneceu cópia das respostas aos inquéritos realizados em 26.06.2012 e 12.07.2012 até às 15h55 e extrato detalhado destas comunicações. Em primeiro lugar, verifica-se que o número de inquéritos disponibilizado (67) não corresponde ao número total de chamadas constantes do extrato detalhado destas comunicações (71). Analisada esta informação verifica-se que as chamadas tiveram uma duração variável, sendo que, das 71 chamadas recebidas no indicativo de acesso da prestadora naquelas datas, 62 chamadas tiveram duração superior a oito minutos e trinta segundos. Quanto aos 67 inquéritos disponibilizados, apenas 2 dos inquéritos se encontram completos, ou seja, apenas estes dois inquéritos contêm o registo das respostas respeitantes às 40 perguntas correspondentes à suposta sondagem realizada pela prestadora do serviço de audiotexto. A este respeito há ainda a destacar alguns desses inquéritos, nos quais a prestadora registou até 10 respostas, mas cuja duração é superior a oito minutos. Não é, no entanto, crível que o utilizador possa ter levado cerca de oito minutos a responder a perguntas que têm como opção de resposta "*Sim*", "*Não*" ou "*Não sabe/Não responde*";

- Sobre o tratamento conferido às respostas dos inquiridos, os agentes de fiscalização foram informados pelos funcionários da prestadora referiram serem objeto de inserção numa aplicação informática;

- Quanto aos resultados do inquérito, os funcionários da prestadora mencionaram serem enviados aos clientes que contrataram a realização desta recolha de informação. Questionado o coordenador do *call center* sobre a identificação de alguma dessas entidades, não soube nomear nenhuma;

- Sobre a publicitação dos resultados do inquérito, os funcionários da prestadora referiram que iriam estar disponíveis no sítio na internet www.oratelecom.pt;

- Sobre a sondagem que decorria naquela data, os funcionários da prestadora informaram que teve início em abril de 2012, sem saber precisar o dia exato, e será concluída no final do mês de setembro;

- Sobre uma hipotética oferta atribuída em retribuição pela participação na suposta votação, um dos funcionários da empresa referiu que, até àquela data, não tinha sido atribuído ou enviado qualquer oferta aos utilizadores.

Em datas posteriores, designadamente em 22-10-2012, acedendo a www.oratelecom.pt, verificou-se que este sítio na Internet está indisponível;

III. DECISÃO

Considerando que, pelo modo de seleção dos inquiridos, não foi possível identificar qualquer critério previamente definido, e que as divergências entre o conteúdo dos questionários disponibilizados pela prestadora e as questões colocadas no decurso das chamadas-teste realizadas mostram que os pretensos inquéritos não eram fielmente seguidos, não tendo sido indicado qualquer finalidade a dar à informação recolhida, conclui-se 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*.

O que, 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 da revogação do registo para o exercício da atividade de prestador de serviços de audiotexto, com o n.º ICP-ANACOM-02/2008-PSA, de 08.08.2008, que é intenção determinar, com efeitos imediatos, na decisão final.

Lisboa, 25 de outubro de 2012

Fátima Barros
Presidente do Conselho de Administração