Decisão – Correções à campanha informativa da MEO relativa ao serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa

1. No exercício das competências que lhe são conferidas pela Lei das Comunicações Eletrónicas[1], a ANACOM, em 07.02.2012[2], fixou as condições e especificações de cada uma das prestações que constituem o serviço universal de comunicações, que foram incorporadas nos vários contratos celebrados com as entidades designadas para as assegurar.

2. Parte da referida deliberação foi incorporada no contrato para a prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, celebrado entre o Estado Português e a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A, (MEO) em 10 de julho de 2015 ("Contrato").

   Como previsto na secção 3 do Anexo 1 do contrato, cabe à MEO *promover anualmente uma campanha informativa na rádio e em jornais de referência com vista a dar a conhecer aos utilizadores finais que a lista telefónica em formato impresso será disponibilizada apenas a quem previamente a solicitar de forma expressa, bem como a indicar os meios que serão disponibilizados para que essa solicitação dos utilizadores finais se possa concretizar* (cfr. n.º 3 do Anexo I ao contrato e Especificação aprovada pela ANACOM, disponível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1346620).

   O projeto de campanha, envolvendo, nomeadamente, os nomes dos jornais, rádios, calendários, períodos de inserção, peças e scripts, devia *ser remetido ao ICP-ANACOM, para aprovação, com uma antecedência de pelo menos 30 dias úteis face à sua data de início.*

3. Verificada a conformidade do projeto de campanha informativa apresentado pela MEO com as exigências previstas na Especificação de Serviço, a ANACOM, por deliberação de 6 de agosto de 2015, veio a proferir uma decisão de aprovação, conforme previsto na Especificação de Serviço que constitui o Anexo 1 do Contrato.

---

[1] Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, objeto de ulteriores alterações, podendo a sua versão consolidada ser consultada em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=930940.

[2] Esta deliberação foi objeto de alterações, a última das quais ocorreu por deliberação de 30.01.2015, data em que foi aprovada a especificação do Serviço Universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informação de listas que foi incorporada no contrato celebrado em 10.07.2015 entre o Estado Português e a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.

4. A campanha em causa decorreu entre 12 e 25 de setembro, seguindo-se-lhe um período, entre 21 de setembro e 25 de outubro, durante o qual os interessados puderam efetuar os respetivos pedidos de listas impressas através da linha de atendimento telefónico ou do sítio na Internet indicado pela MEO.

   De acordo com previsto na Especificação fixada pela ANACOM e incorporada no Contrato, e tal como explicitado na campanha informativa aprovada, além de inserções em jornais diários do Continente e das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores, a MEO devia assegurar quatro inserções diárias, entre as 07:00 e 10:00, de anúncios (*spots*) com uma duração não inferior a 30 segundos, com a informação constante do *script* que foi objeto de aprovação pela ANACOM.

   Nos termos da campanha aprovada, os anúncios seriam disponibilizados na Rádio Renascença, na RFM e na TSF, bem como na TSF Madeira e na TSF Açores.

5. Na supervisão que realizou para verificação do cumprimento da campanha aprovada, a ANACOM constatou que nas "*Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira não foram registadas as emissões de todos os spots informativos previstos na Especificação desta prestação do serviço universal*" e que, inclusivamente, "*em pelo menos um dia não terá sido emitido qualquer* spot".

6. Em 15 de outubro de 2015, a ANACOM dirigiu à MEO a telecópia ANACOM S068322/2015, dando conta da situação detetada, referindo que esta era passível de configurar uma violação do contrato de prestação do serviço universal, bem como a prática de uma contraordenação sancionada nos termos na LCE.

   Naquela comunicação, solicitava-se à MEO que, no prazo de 3 dias úteis, prestasse informação detalhada sobre a emissão dos 4 *spots* diários nas rádios TSF Açores e TSF Madeira, no período de 12 a 18 de setembro de 2015, com a indicação do horário preciso em que os anúncios foram emitidos.

   Adicionalmente, solicitou-se "*indicação de possíveis medidas que na ótica da MEO permitam ultrapassar as eventuais desconformidades que tenham ocorrido e assegurar a efetiva informação dos utilizadores finais, designadamente a possibilidade de emitir os spots em falta (devidamente atualizados quanto ao dia até ao qual os utilizadores podem solicitar a lista telefónica impressa) e no horário das 07:00 as 10:00, nas referidas estações de rádio*".

7. A 20 de outubro de 2015, a MEO veio informar que "*contactou as supra referidas rádios, de modo a obter a informação solicitada pela ANACOM, tendo ambas confirmado que*

todos os spots inicialmente previstos foram emitidos, não tendo sido detetada qualquer desconformidade", e remeteu também *"a informação detalhada sobre as emissões de todos os spots e que nos foi transmitida pelas supra referidas rádios*".

8. A informação prestada pela MEO não coincide com o que foi apurado pela ANACOM com base nas gravações das emissões de rádio da TSF Açores e TSF Madeira realizadas nos dias e período horário previstos na campanha aprovada para a emissão dos *spots*.

   Procedeu-se também à audição das gravações das emissões nacionais transmitidas pela Rádio Renascença, RFM e TSF, nos mesmos dias e período horário aprovado para a emissão dos *spots* em causa.

   Pela verificação efetuada conclui-se que:

   (i) na Região Autónoma da Madeira, nos dias 12 e 13 de setembro, apenas foram emitidos três *spots*;
   (ii) na Região Autónoma dos Açores apenas foi emitido um *spot* em cada um dos dias do período de 12 a 17 de setembro, e sempre antes das 7:00 (hora local); no dia 18 de setembro não foi emitido qualquer *spot*;
   (iii) nas emissões nacionais, um dos quatro *spots* foi emitido antes da 7:00 pela Rádio Renascença*,* nos dias 13 e 14 de setembro, e na RFM também foi emitido antes das 7:00 um dos quatro *spots*, nos dias 17 e 18 de setembro.

9. A obrigação de realizar uma campanha informativa está prevista na Especificação de Serviço estabelecida pela ANACOM no exercício das suas competências previstas na Lei das Comunicações Eletrónicas, constituindo, como tal, uma condição específica imposta à entidade designada para assegurar a prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informação de listas (vd. n.º 5 do artigo 89.º e alínea c) do artigo 28.º da Lei das Comunicações Eletrónicas).

   O cumprimento das ações previstas na campanha constitui, também, uma obrigação que faz parte do contrato celebrado entre o Estado Português e a MEO, ao abrigo do qual aquela empresa será compensada pelos custos líquidos da prestação desta componente do serviço universal, através do Fundo de Compensação criado pela Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto.

   A emissão dos *spots* nas rádios em causa, nos termos definidos, representa uma parte significativa da campanha informativa a desenvolver pela MEO, sendo essencial para que as populações das Regiões Autónomas e do Continente possam ter conhecimento de que

só terão acesso às listas telefónicas impressas se as solicitarem previamente de forma expressa.

10. A não realização da totalidade das ações previstas na campanha consubstancia, assim, o incumprimento de uma condição específica de prestação do serviço universal (cuja imposição é prevista na alínea c) do artigo 28.º da Lei das Comunicações Eletrónicas), explicitada na Especificação aprovada pela ANACOM, bem como o incumprimento de uma obrigação prevista no contrato de prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informação de listas. Este incumprimento tem consequências negativas na disponibilização da informação que se entendeu ser necessário e adequado transmitir à população.

    Como prevê o n.º 1 do artigo 110.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, perante a verificação do incumprimento de uma condição específica referida no artigo 28.º [no caso, na alínea c)] a ANACOM deve notificar a empresa – a MEO – desse facto e dar-lhe a possibilidade de se pronunciar num prazo não inferior a 10 dias, após o que, apreciados os argumentos apresentados pela empresa, pode exigir-lhe que cesse o incumprimento, imediatamente, ou num prazo razoável fixado para o efeito.

    Importa portanto tomar medidas que minorem os efeitos prejudiciais das irregularidades constatadas, dando à população a possibilidade de obter informação sobre as condições e forma como a lista ou listas em formato impresso serão disponibilizadas e permitindo que possam ser solicitadas durante um período adicional de tempo.

    Assim, entende-se que a repetição dos *spots* informativos por um período correspondente ao número de dias em que não foi integralmente cumprido o plano previsto na campanha informativa é essencial, porque o incumprimento registado em cada um dos dias referidos prejudica a mensagem que deveria ter sido transmitida à população. Adicionalmente, sendo o objetivo da campanha informar os utilizadores da possibilidade de solicitarem a lista telefónica impressa, a mera repetição da campanha só se justifica se, em simultâneo, for dada a possibilidade aos utilizadores de procederem à solicitação da lista telefónica impressa.

11. Tendo sido aprovado, em 29.10.2015, o sentido provável de decisão (SPD) que determinou que a MEO promovesse a repetição da campanha informativa prevista na secção 3 da Especificação de Serviço que constitui o Anexo I do contrato celebrado entre o Estado Português e aquela empresa, nos termos constantes nesse SPD, foi dado à interessada a possibilidade de, querendo, se pronunciar em audiência prévia, no prazo de

10 dias úteis, nos termos do n.º 1 do artigo 110.º da LCE e do artigo 121.º do Código de Procedimento Administrativo.

12. Nessa conformidade, a MEO veio em 13.11.2015 pronunciar-se informando do seguinte:

"irá promover novamente a emissão da campanha informativa prevista na secção 3 da Especificação de Serviço que constitui o Anexo I do contrato celebrado entre o Estado Português e esta empresa, nomeadamente os anúncios (spots) na rádio, nas condições indicadas pela ANACOM nos pontos 1.° e seguintes da Deliberação.

Concretamente, a MEO irá promover, mais uma vez, a emissão dos spots informativos, durante os dias e com a frequência sugeridos pela ANACOM, com as datas atualizadas face aquelas constantes do script que foi oportunamente objeto de aprovação por essa entidade, bem como, em simultâneo e num prazo de 7 dias após o final da campanha, irá permitir que os utilizadores solicitem a lista telefónica impressa.

Mais informamos que estas iniciativas terão início no dia 23 de novembro, terminando a segunda no dia 6 de dezembro."

Nestes termos, considerando o disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 9.º dos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei 39/2015, de 16 de março, e na alínea c) do artigo 28.º da LCE, a ANACOM, ao abrigo do disposto no artigo 110.º da LCE, tendo em vista o cumprimento da Especificação de Serviço que aprovou com as suas deliberações de 7 de fevereiro de 2012, e de 30 de janeiro de 2015, condição específica em matéria de serviço universal, e tendo sido ouvida a MEO em audiência prévia, como entidade interessada, a qual informou ir proceder em conformidade com as condições indicadas pela ANACOM na sua determinação de 29.10.2015, determina:

1. **Que a MEO promova a repetição da campanha informativa prevista na secção 3 da Especificação de Serviço que constitui o Anexo I do contrato celebrado entre o Estado Português e aquela empresa, para assegurar a prestação do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informação de listas, nos termos que abaixo são concretizados:**

   1.º A emissão de 4 *spots* diários na TSF Açores, durante um período contínuo de 7 dias, entre as 7:00 horas e as 10:00 horas (hora local), adotando as medidas necessárias e adequadas, nos termos previstos na Especificação

do serviço universal e na campanha aprovada, para permitir que os utilizadores manifestem a sua vontade de receber a lista telefónica completa desde o dia em que é iniciada a emissão dos novos spots até um mínimo de 7 dias após o término dessa emissão;

2.º A emissão de 4 *spots* diários na TSF Madeira, durante o período contínuo de 2 dias, entre as 7:00 horas e as 10:00 horas, adotando as medidas necessárias e adequadas, nos termos previstos na Especificação do serviço universal e na campanha aprovada, para permitir que os utilizadores manifestem a sua vontade de receber a lista telefónica completa desde o dia em que é iniciada a emissão dos novos spots até um mínimo de 7 dias após o término dessa emissão;

3.º A emissão de 4 *spots* diários na Rádio Renascença, durante o período contínuo de 2 dias, entre as 7:00 horas e as 10:00 horas, adotando as medidas necessárias e adequadas, nos termos previstos na Especificação do serviço universal e na campanha aprovada, para permitir que os utilizadores manifestem a sua vontade de receber a lista telefónica completa desde o dia em que é iniciada a emissão dos novos spots até um mínimo de 7 dias após o término dessa emissão

4.º Emissão de 4 *spots* diários na RFM, durante o período contínuo de 2 dias, entre as 7:00 horas e as 10:00 horas, adotando as medidas necessárias e adequadas, nos termos previstos na Especificação do serviço universal e na campanha aprovada, para permitir que os utilizadores manifestem a sua vontade de receber a lista telefónica completa desde o dia em que é iniciada a emissão dos novos spots até um mínimo de 7 dias após o término dessa emissão.

2. A MEO deve também promover a alteração da informação transmitida na campanha, tendo em conta as datas em que serão realizados os anúncios referidos nos números anteriores e os prazos que na sequência dos mesmos serão fixados para que sejam solicitadas as listas impressas.