DECISÃO FINAL DE SUSPENSÃO DA UTILIZAÇÃO DO INDICATIVO DE ACESSO "*607T94XXX*" ATRIBUÍDO À PRESTADORA DE SERVIÇOS DE AUDIOTEXTO "*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 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).

Entre fevereiro e março de 2012, através da sua Direção de Fiscalização, o ICP-ANACOM realizou um conjunto de ações de fiscalização junto de vários prestadores de serviços de audiotexto, com o objetivo de verificar o cumprimento das obrigações inerentes ao exercício da atividade de prestador de serviços de audiotexto, designadamente na gama de numeração "*607*", tendo verificado, nomeadamente:

- os serviços prestados no indicativo de acesso atribuído, na gama de numeração "*607*";
- a existência ou a falta de uma mensagem inicial de 10 segundos com informação sobre a natureza do serviço e, se for o caso, o facto de se dirigir a adultos, bem como o preço a cobrar;
- a existência ou a falta de um sinal sonoro evidenciando a cadência por cada minuto de comunicação.

A *Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas, Lda.*, pessoa coletiva n.º 509 853 293, com sede na Rotunda Eng.º Edgar Cardoso, Edifício *Tower Plaza*, n.º 23, 7.º-E, 4400-676 Vila Nova de Gaia, está registada nesta Autoridade para o exercício da atividade de prestadora de serviços de audiotexto com o número de registo ICP-ANACOM 02/2011-

PSA, de 16.08.2007.

Perante a declaração que apresentou nos termos do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, em que referiu que prestaria serviços de televoto, sondagens e inquéritos de satisfação, foi-lhe atribuído o direito de utilização do indicativo de acesso "*607T94XXX*".

No ato de atribuição do direito de utilização deste indicativo de acesso ficou a *Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas, Lda.* sujeita à observância, designadamente, das seguintes condições:

- O indicativo de acesso *607T94XXX* destinava-se a ser utilizados em exclusivo para a oferta do serviço de "*televoto*" em conformidade com o fixado na alínea a) do n.º 2 do artigo 6.º, e nos artigos 8.º e 9.º, todos do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, alterado pela Lei n.º 95/2001, de 20 de agosto e pelo Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de março;

- Utilizar de forma efetiva e eficiente os direitos de utilização dos números atribuídos para que não conduza ao seu subaproveitamento, em conformidade com o fixado na alínea b) do n.º 1 do artigo 34.º da Lei n.º 5/2004.

Nas ações de fiscalização realizadas, designadamente em três chamadas teste efetuadas entre 07.02.2012 e 08.02.2012 e na visita efetuada ao *Call Center* da *Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas, Lda.*, constatou-se que esta prestadora, através do indicativo de acesso "*607T94XXX*":

- não efetuava qualquer serviço de televoto, nem qualquer serviço de inquérito, questionário ou recolha de informação que pudesse constituir uma sondagem ou um inquérito de satisfação, pois não existia uma definição do universo a inquirir ou qualquer critério de representatividade na seleção dos assinantes, contactados e convidados a ligar para um dos números da referida gama de numeração para se habilitarem a ganhar um prémio; nem era feito qualquer tratamento da informação recolhida ou publicação ou difusão de resultados das chamadas – o que constitui 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.

Em consequência, por Deliberação de 28.03.2012 e nos termos do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de março, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou o projeto de decisão de suspensão da utilização do indicativo de acesso aos serviços de audiotexto da *Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas, Lda.*, por 10 dias úteis.

O referido projeto de decisão fundamentou-se no facto de os serviços prestados não serem coincidentes com a natureza e conteúdos descritos pela prestadora quando requereu a atribuição do indicativo de acesso.

Deliberou ainda o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, naquela data, submeter o referido projeto de decisão a audiência prévia escrita da interessada, para que esta, querendo, se pronunciasse, de acordo com os artigos 100.º e 101.º do Código de Procedimento Administrativo, fixando um prazo de 10 dias úteis para tal pronúncia.

O Conselho de Administração determinou também que, após a referida suspensão do indiciativo, caso não fossem cumpridas as medidas corretivas estipuladas, revogaria o registo daquela prestadora para o exercício da atividade de prestação de serviços de audiotexto.

II. RELATÓRIO DE AUDIÊNCIA PRÉVIA

Em 28.03.2012, por carta registada com aviso de receção, foi enviada a notificação à empresa interessada para que esta, querendo, pudesse exercer o seu direito de audiência prévia escrita.

Antes do termo do prazo fixado para a receção de respostas, foi recebida nesta Autoridade, tempestivamente, a pronúncia da empresa *Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas, Lda.*, remetida em 12.04.2012.

- **POSIÇÃO DA EMPRESA**

A *Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas, Lda.* defendeu que não existe a ilicitude detetada, encontrando-se a notificação para audiência prévia ferida de várias

irregularidades, quer pela falta de clareza relativamente àquela ilicitude, quer quanto à falta de indicação das medidas necessárias para a sanar.

Defendeu que realiza inquéritos suscetíveis de consubstanciar sondagens, apesar de estas não integrarem o conceito previsto na Lei n.º 10/2000, de 21 de junho.

Argumentou que não existe qualquer obrigação de a sondagem ser alvo de difusão pública e que todos os seus inquéritos são alvo de tratamento específico. Cada operador remete cada questionário para o supervisor, que o faz chegar ao coordenador. Este, por sua vez, remete o inquérito para o Departamento de Dados, que faz o tratamento necessário a nível estatístico. Afirma que o inquérito que foi alvo da fiscalização do ICP-ANACOM termina apenas no dia 30.06.2012, pelo que seria impossível publicar resultados ou dar tratamento estatístico antes do término do mesmo.

Defendeu que não existe qualquer desconformidade e muito menos um claro e inequívoco desacordo com as declarações apresentadas, pois que são efetivamente "*inquéritos*" que se realizam no âmbito da atividade da empresa, cabendo no conceito do código atribuído e, consequentemente, estando conforme o regime fixado.

Requereu ainda que, caso exista algum indicativo em que se enquadre de forma mais adequada a atividade prestada, seja o mesmo indicado.

Acusa ainda o ICP-ANACOM de acusar a *Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas, Lda.* de não cumprir com as obrigações de informação de preços, previstas no artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, o que, segundo alega, não corresponde à verdade.

- **ENTENDIMENTO DO ICP-ANACOM**

Antes de mais é falso que o ICP-ANACOM tenha acusado este prestador de serviços de audiotexto de não cumprir as obrigações de informação de preços, previstas no artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, pelo que se considerará que a defesa da *Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas, Lda.* nesta matéria se deve tão-só a um mal-entendido ou lapso da própria.

Ao contrário do que afirma a *Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas, Lda.*, o ICP-ANACOM não se socorreu do regime previsto na Lei n.º 10/2000, de 21 de junho, uma vez que esse é exclusivamente aplicável às sondagens de opinião políticas – não existindo quaisquer indícios de que a interessada se dedicasse a esse tipo de atividade – tendo tão-só integrado o conceito de "*sondagem*" na definição comummente aceite na língua portuguesa e na linguagem estatística.

As palavras que não tenham uma aceção jurídica específica são em regra usadas no sentido comum, a não ser que se trate de matéria técnica em que o termo utilizado assuma significado próprio, adotado pelas pessoas especializadas nessa ordem de relações[1].

Segundo o Dicionário Priberam da Língua Portuguesa, sondagem é o "*processo de estudo de um mercado ou de uma opinião pública, que consiste em informar a totalidade duma população dos resultados obtidos por intermédio dum pequeno número de pessoas contactadas diretamente, ou depois de reflexão, como representativas do conjunto dessa população*"[2].

A sondagem é um estudo feito segundo regras científicas, de acordo com metodologia estatística, de uma *amostra* que se pretende que represente um universo maior, com o objetivo de estudar atitudes, hábitos, opiniões ou preferências da população relativamente a acontecimentos, circunstâncias e assuntos de interesse comum. Os resultados de uma sondagem, obtidos pelo tratamento dos dados colhidos, devem ser utilizáveis para um fim, seja este comercial, político, académico, científico ou outro.

Ora, a *Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas, Lda.* não efetuava qualquer inquérito, questionário ou recolha de informação que pudesse constituir uma sondagem, pois não existia uma definição do universo a inquirir ou qualquer critério de representatividade na seleção das pessoas contactadas e convidadas a ligar para um dos números do respetivo indicativo de acesso (nem quanto à região, dimensão da localidade, idade dos inquiridos, sexo, grau de instrução ou qualquer outra variável adequada). Mesmo na sua pronúncia em sede de audiência prévia, a interessada não indicou qualquer fim que pudesse nortear as perguntas feitas, não precisou qualquer destino a dar à informação recolhida –

---

[1] INOCÊNCIO GALVÃO TELLES, *Introdução ao Estudo do Direito*, Vol. I, 11.ª edição, 2001, p. 244-245.

[2] *Vide* http://www.priberam.pt/dlpo/default.aspx?pal=sondagem

em suma, não indicou qualquer elemento que pudesse dotar de credibilidade a afirmação de que realizava sondagens para clientes.

A seleção dos inquiridos não obedecia a qualquer método de composição de uma amostra estatística, antes sendo realizada de forma aleatória, conforme referido pelos representantes da empresa na ação de fiscalização realizada. Constatou-se que a cada funcionário do *call center* era atribuída a incumbência de contactar os assinantes constantes de uma folha da edição impressa das referidas listas telefónicas. Uma vez esgotados estes contactos, era-lhe atribuída uma nova folha.

Ou seja, não existia nem a definição clara de um universo de população sobre o qual se pretendesse obter informação, nem a definição de um subuniverso que o pudesse representar (amostra), qualquer que fosse o título dessa representatividade.

As respostas ao questionário efetuado no serviço de audiotexto da empresa, embora registadas em suporte escrito, não eram posteriormente sujeitas a qualquer tipo de tratamento, nem eram objeto de inserção em suporte informático. Mesmo na sua pronúncia, afirmando embora que seriam posteriormente tratadas, a empresa não indicou qual o fim a que se destinava essa colheita de dados e o seu hipotético tratamento, como não referiu qual era o universo a conhecer ou qualquer outro elemento que pudesse levar a pensar que se tratava de facto de uma sondagem. Pelo contrário, a afirmação feita é destituída de qualquer credibilidade. De resto, na própria ação de fiscalização, os representantes da empresa referiram expressamente que os elementos recolhidos não eram objeto de qualquer tratamento ou interpretação.

Consequentemente, conclui-se que não se tratava de uma sondagem, configurando essencialmente um <u>passatempo</u> ou <u>concurso</u> através do qual, mediante resposta acertada a uma questão de escolha múltipla colocada pelo operador, é supostamente atribuído um determinado prémio ao cliente.

Neste caso, a captação de inquiridos da suposta sondagem é efetuada no âmbito de um passatempo, no qual o contactado teria de responder acertadamente a uma pergunta de escolha múltipla sobre "*Qual o prato típico da cidade do Porto?*", de modo a ganhar um prémio até 200 euros.

Se tiver respondido corretamente, o contactado é convidado a ligar para o número

pertencente ao indicativo de acesso "*607T94XXX*" (reservado a *serviços de televoto, sondagens telefónicas, sondagens políticas, sondagens publicitárias, sondagens de estudos de mercado*), a fim de *registar o prémio no seu nome*, e responder à referida (pseudo) *sondagem.* Assim, a chamada para aquele número é apresentada essencialmente como meio para o registo do prémio e não para a realização de um televoto ou de uma sondagem.

Quer pelo modo de captação de inquiridos, quer pela falta de definição de uma amostra ou de um universo a conhecer, quer pela falta de tratamento dado posteriormente às respostas registadas, quer pela falta de qualquer sentido útil da informação recolhida, conclui-se que a realização de perguntas a falso título de "*sondagens*", depois de se ter anunciado um concurso ou passatempo, só pode constituir um ardil destinado a manter por um determinado período de tempo a chamada telefónica efetuada e, através disso, aumentar a remuneração associada ao serviço de audiotexto.

Verificando-se que a *Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas, Lda.* desenvolvia uma atividade que não era a declarada para efeitos de atribuição do direito de utilização do seu indicativo de acesso, estão reunidos os pressupostos legalmente necessários para determinar a suspensão do referido indicativo.

Para corrigir esta situação, esta prestadora de serviços, ao utilizar o indicativo de acesso "*607T94XXX*", deve limitar-se a prestar um serviço de "*Televoto*" (voto à distância), pois foi exclusivamente para este fim que lhe foi atribuído aquele direito de utilização, em ato administrativo já firmado na ordem jurídica, embora, no pedido, tivesse declarado pretender usar o indicativo de acesso tanto para televoto como para sondagens e inquéritos de satisfação.

Respondendo à questão da interessada sobre a gama de numeração adequada ao tipo de atividade agora desenvolvida, há a referir que, se optar por manter a atual, deve esta prestadora solicitar a atribuição de um indicativo de acesso na gama de numeração "*646*", que se destina à realização de "*passatempos ou concursos*" – tal como prevê o Plano Nacional de Numeração aprovado pelo ICP-ANACOM.

III. DECISÃO FINAL

Face ao exposto, considerando que:

a) O indicativo de acesso atribuído à *Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas, Lda.* deve ser utilizado exclusivamente para a atividade referida na respetiva atribuição (televoto), tal como decorre do n.º 2 do artigo 5.º e se determina no n.º 3 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio;

b) Nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 5.º daquele Decreto-Lei, a adequada correspondência entre os serviços prestados e o indicativo atribuído em face da declaração apresentada pela mesma prestadora de serviços de audiotexto, constitui regra essencial do regime aplicável à prestação de serviços de audiotexto, em face da natureza deste tipo de serviços, diferenciáveis pelos conteúdos, tal como se define no artigo 2.º do citado diploma legal;

c) A prestação de outros serviços de audiotexto através do indicativo de acesso atribuído, em claro e inequívoco desacordo com a declaração apresentada, consubstancia uma flagrante desconformidade com o regime fixado, que pode determinar a suspensão da utilização do indicativo de acesso e até mesmo, se não forem adotadas as medidas corretivas adequadas, a revogação do registo da prestadora, tal como estabelecido no respetivo artigo 13.º;

d) O desrespeito das regras fixadas nestes domínios lesa quer os direitos e os interesses legalmente protegidos dos utilizadores, nomeadamente o direito à livre e esclarecida escolha dos serviços a que pretendem aceder, quer a certeza e segurança do comércio jurídico;

e) É urgente sanar a situação de irregularidade detetada;

determina-se, sem prejuízo da eventual instauração do competente processo contraordenacional, ao abrigo do disposto no mencionado artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio:

i) Que a *Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas, Lda.* passe a prestar, no indicativo de acesso "*607T94XXX*", serviços de televoto, como está obrigada nos termos da al. a) do n.º 2 do artigo 6.º e do n.º 3 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º

177/99, de 21 de maio;

ii) Nos termos do n.º 1 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, suspender a utilização do indicativo de acesso *supra* referido pelo prazo de 10 dias úteis, contado a partir da data da notificação da presente decisão;

iii) Fixar o prazo de 10 dias úteis, contado a partir da receção da notificação da presente decisão, para que seja dado cumprimento à determinação referida na alínea i) anterior;

iv) Nos termos do n.º 3 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, revogar o registo da mesma prestadora de serviços de audiotexto, caso se venha a verificar que esta não deu cumprimento à determinação referida na alínea i) anterior.

Nos termos do n.º 5 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, esta determinação será publicitada e comunicada à prestadora de serviços de suporte (*PT Comunicações, S.A.*), para que lhe dê execução.

Lisboa, 17 de maio de 2012

José Amado da Silva
Presidente do Conselho de Administração