

# Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016

Publicado: Terça, 31 Maio 2016 16:42 | Última atualização: Segunda, 09 Setembro 2019 16:39 | Acessos: 23843

Aprova o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo

**Observação** : Este texto não substitui o publicado no DOU de [31/5/2016](#).

**O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES**, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo [art. 22](#) da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo [art. 35](#) do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o disposto no [Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004](#), publicado no Diário Oficial da União de 3 de dezembro de 2004;

CONSIDERANDO o disposto no [Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005](#), publicado no Diário Oficial da União de 23 de dezembro de 2005;

CONSIDERANDO o disposto no [Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008](#), publicado no Diário Oficial da União de 10 de julho de 2008, que aprovou o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo;

CONSIDERANDO o disposto no [Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009](#), publicado no Diário Oficial da União de 26 de agosto de 2009, que promulgou a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo;

CONSIDERANDO o disposto na [Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015](#), publicada no Diário Oficial da União de 7 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 18, de 3 de agosto de 2015, publicada no Diário Oficial da União de 18 de agosto de 2015;

CONSIDERANDO o que consta nos autos do [Processo nº 53500.002203/2014-70](#);

CONSIDERANDO a deliberação tomada em sua Reunião nº 800, realizada em 19 de maio de 2015,

**RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar o Regulamento Geral de Acessibilidade em Telecomunicações - RGA, na forma do Anexo I a esta Resolução.

Art. 2º O RGA entra em vigor na data da publicação desta Resolução.

§ 1º As obrigações constantes do Regulamento serão plenamente exigíveis com a sua entrada em vigor, ressalvadas:

I - No prazo de 12 (doze) meses, as dispostas no:

- a) Título II - [art. 8º](#);
- b) Título III - [art. 9º](#); e,
- c) Título IV.

§ 1º As obrigações constantes do Regulamento serão plenamente exigíveis com a sua entrada em vigor, ressalvadas: [\(Redação dada pela Resolução nº 677, de 30 de maio de 2017\)](#)

I - No prazo de 12 (doze) meses, as dispostas no: [\(Redação dada pela Resolução nº 677, de 30 de maio de 2017\)](#)

- a) Título II - [art. 8º, inciso III](#); e, [\(Redação dada pela Resolução nº 677, de 30 de maio de 2017\)](#)
- b) Título III - [art. 9º. \(Redação dada pela Resolução nº 677, de 30 de maio de 2017\)](#)

II - No prazo de 18 (dezoito) meses, as dispostas no: [\(Redação dada pela Resolução nº 677, de 30 de maio de 2017\)](#)

- a) Título II - [art. 8º, incisos I, II, IV, V e VI](#); e, [\(Redação dada pela Resolução nº 677, de 30 de maio de 2017\)](#)
- b) Título IV. [\(Redação dada pela Resolução nº 677, de 30 de maio de 2017\)](#)

Art. 3º Aprovar, na forma do Anexo II a esta Resolução, as revogações nele previstas.

§ 1º O Anexo II entra em vigor no prazo de 12 (doze) meses, a contar da publicação desta Resolução.

§ 1º O Anexo II entra em vigor no prazo de 18 (dezoito) meses, a contar da publicação desta Resolução. [\(Redação dada pela Resolução nº 677, de 30 de maio de 2017\)](#)

§ 2º Em caso de conflito entre as disposições vigentes no Regulamento mencionado no art. 1º e os dispositivos regulamentares elencados ou não no Anexo II, prevalecem os que são mais favoráveis às pessoas com deficiência.

§ 3º A revogação das normas que veiculam obrigações de acessibilidade em vigor condiciona-se ao início da vigência das obrigações correspondentes previstas nesta Resolução.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO BATISTA DE REZENDE

Presidente do Conselho

## ANEXO I

# REGULAMENTO GERAL DE ACESSIBILIDADE EM TELECOMUNICAÇÕES

## TÍTULO I

### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

#### CAPÍTULO I

##### DA ABRANGÊNCIA E DO OBJETIVO

Art. 1º Este Regulamento tem como objetivo estabelecer regras para propiciar às pessoas com deficiência a fruição de serviços de telecomunicações e a utilização de equipamentos de telecomunicações em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, por meio da supressão das barreiras à comunicação e à informação.

§ 1º A aplicação das regras constantes do presente Regulamento não afasta a incidência da Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência, nos termos do [Decreto Legislativo nº 186/2008](#) e do [Decreto nº 6.949/2009](#) ; do Código de Proteção e Defesa do Consumidor - [Lei nº 8078/1990](#) ; da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) - [Lei nº 13.146/2015](#) ; do [Decreto nº 5.296/2004](#) , que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida; do [Decreto nº 5.626/2005](#) , que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras; e das normas que venham a substituí-las, regras complementares dos direitos previstos na legislação e outros regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes.

§ 2º O disposto neste regulamento é aplicável às Prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

§ 3º No caso de concurso simultâneo de normas, deve ter prevalência a regra que mais amplia os direitos das pessoas com deficiência.

#### CAPÍTULO II

##### DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para efeito deste Regulamento, além das definições constantes na regulamentação aplicável aos serviços de telecomunicações, são adotadas as seguintes definições:

I - Acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;

II - Atendimento especializado: Ato de atender uma pessoa com deficiência de maneira compreensível, sendo realizado de modo presencial ou remoto, conforme definições do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações RGC, usando tecnologia assistiva, bem como outro meio que garanta a perfeita interação entre o usuário e a prestadora.

III - Audiodescrição: é a narração, em língua portuguesa, integrada ao som original da obra audiovisual, contendo descrições de sons e elementos visuais e quaisquer informações adicionais que sejam relevantes para possibilitar a melhor compreensão desta por pessoas com deficiência visual e intelectual.

IV - Barreiras nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;

V - Central de Intermediação de Comunicação – CIC: central responsável pela intermediação de comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e entre estas e demais usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, e do Serviço Móvel Pessoal - SMP;

VI - Desenho universal: concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva;

VII - Janela de Libras: espaço delimitado no vídeo onde as informações são interpretadas na Língua Brasileira de Sinais;

VIII - Legenda Oculta: texto que aparece opcionalmente na tela e que corresponde a transcrição, em língua portuguesa, dos diálogos, efeitos sonoros, sons do ambiente e demais informações que dependam da audição para sua compreensão;

IX - Língua Brasileira de Sinais - Libras: Língua de natureza visual-espacial, com estrutura gramatical própria, que constitui o sistema linguístico de comunidades surdas do Brasil;

X - Menus com audioloção – inserção de locução, em língua portuguesa, que permita ao usuário ouvir o texto de menus e demais recursos interativos a medida em que são selecionados;

XI - Pessoa com deficiência: é aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas;

XII - Tecnologia Assistiva ou ajuda técnica: produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade,

relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social;

XIII - Terminal adaptado para pessoas com deficiência: terminal com recursos de acessibilidade que possibilita a comunicação entre pessoas com deficiência e entre estas e as demais usuárias dos serviços de telecomunicações;

XIV - Unidade Receptora Decodificadora (URD): equipamento ou conjunto de equipamentos e dispositivos necessários para receber e decodificar os sinais provenientes da Prestadora, converter para um padrão compatível com o Dispositivo Terminal do Assinante e transmitir sinais para os equipamentos e sistemas da Prestadora, quando for o caso.

XV - Videochamadas: aplicações de conversação em tempo real, por meio de áudio e vídeo, utilizadas na internet; e,

XVI - Webchat: aplicações de conversação em tempo real, por meio de texto, utilizadas na internet.

Parágrafo único. Para fins deste regulamento, a expressão deficiência auditiva compreende, ainda, a deficiência de fala.

## TÍTULO II

### DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

#### CAPÍTULO I

##### DOS DIREITOS E DEVERES DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E DAS OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

Art. 3º A acessibilidade é direito fundamental e deve possibilitar às pessoas com deficiência usufruir de serviços e equipamentos de telecomunicações, de forma independente, sob todos os aspectos, mediante a supressão de barreiras à comunicação e informação.

Art. 4º Todas as pessoas com deficiência têm direito a usufruir dos serviços de telecomunicações e utilizar equipamentos de telecomunicações em igualdade de oportunidades com as demais pessoas.

Art. 5º As pessoas com deficiência têm direito a atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento adequado, com a disponibilização de informações e recursos de comunicação acessíveis.

Parágrafo único. Equipara-se à pessoa com deficiência, para fins de atendimento prioritário, seu acompanhante ou atendente pessoal.

Art. 6º As pessoas com deficiência têm direito à instalação do acesso individual pelas prestadoras do STFC, modalidade local, nas localidades onde o serviço estiver disponível, sendo de responsabilidade do usuário o fornecimento de aparelhagem adequada à utilização do STFC.

Art. 7º As pessoas com deficiência devem observar os deveres previstos no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

Art. 8º Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras que não se enquadrem como Prestadora de Pequeno Porte têm a obrigação de:

I - disponibilizar ao assinante com deficiência visual a opção de receber, dentre outros, cópia do contrato de prestação do serviço, do plano de serviço, da oferta, do contrato de permanência e do documento de cobrança em braile, com fontes ampliadas ou outro formato eletrônico acessível, mediante solicitação;

II - disponibilizar em sua página na internet e em todos os canais de atendimento informações sobre os serviços em formato acessível;

III - ofertar planos de serviços para pessoas com deficiência auditiva, garantindo que somente sejam cobrados os serviços condizentes com o tipo de deficiência auditiva;

IV - disponibilizar no canal de atendimento remoto por internet mecanismos de interação via mensagem eletrônica, webchat e videochamada por profissionais qualificados para atender as pessoas com deficiência;

V - possuir atendimento especializado que possibilite a melhor comunicação às pessoas com deficiência auditiva no Setor de Atendimento no Estabelecimento; e,

VI - garantir a acessibilidade de sua página na internet, proporcionando o pleno acesso às informações.

### TÍTULO III

#### DA ACESSIBILIDADE NOS TERMINAIS

#### CAPÍTULO I

#### DA ACESSIBILIDADE NOS TERMINAIS DE TELECOMUNICAÇÕES

Art. 9º As prestadoras de serviços de telecomunicações que não se enquadrem como Prestadora de Pequeno Porte devem divulgar as funcionalidades, facilidades ou tecnologias assistivas, voltadas para os diferentes tipos de deficiência, constantes dos terminais de telecomunicações que constem de suas ofertas comerciais.

§ 1º Para efeito do disposto no **caput**, serão considerados como facilidades, funcionalidades ou tecnologias assistivas, dentre outros:

I - recursos de acessibilidade voltados para pessoas com deficiência auditiva: opções de mensagens, alertas visuais ou vibratórios, controle de volume ajustável, indicadores visuais ou táteis para o teclado, serviço de mensagens multimídia, monoáudio, videochamada, videoconferência e legendas;

II - recursos de acessibilidade voltados para pessoas com deficiência visual: leitor de tela, marcadores táteis, retorno sonoro ou tátil, audiodescrição, menu com audioloqução, retorno de

sintetizador de voz de telas sensíveis ao toque, sinais sonoros, ajuste do tamanho de fontes, controle de ajuste de brilho e contraste, mudança do tamanho da tela principal, visor retroiluminado, conversor de texto para voz, scanner e reconhecimento ótico de carácter e ampliador de tela;

III - recursos de acessibilidade voltados para pessoas com deficiência motora: reconhecimento de voz, autotexto, aplicativos que estabilizam a imagem da câmera, funcionalidade que permita atender o telefone com qualquer tecla, resposta por viva voz, design do celular que torne desnecessária a realização de movimentos de deslizamento ou abertura para sua utilização, celular com fundo plano de forma a possibilitar seu apoio numa mesa - sem necessidade de segurá-lo, formato ergonômico e uso de materiais antiderrapantes; e,

IV - recursos de acessibilidade voltados para pessoas com deficiência cognitiva: predição de texto, reconhecimento de voz, conversor de texto para voz, agenda com alerta de áudio, maiores telas e opções de formatação, manuais de instrução claros e de fácil entendimento, menus com ícones simples que facilitem a navegação, tempo suficiente para que os usuários entrem com as informações desejadas, capacidade de associar fotos a números de telefone, opção de escolher um alerta sonoro, visual ou vibratório a fim de que o usuário saiba que está recebendo uma chamada, tela com alta resolução de forma a facilitar a leitura da tela, capacidade de armazenar detalhes dos contatos de emergência, fornecimento de um retorno de áudio, visual e/ou tátil após pressionar o teclado, comandos de voz pré-gravados para funções mais utilizadas, menus de ajudas preditivos e atalhos de teclado para fazer cada passo de forma rápida e eficiente.

§ 2º A divulgação prevista no **caput** deve ser realizada no atendimento remoto e no atendimento no estabelecimento, por meio de instrumento que possibilite às pessoas com deficiência conhecerem a variedade de opções de terminais de telecomunicações com recursos de acessibilidade, identificando as facilidades, funcionalidades ou tecnologias assistivas existentes para auxílio na escolha do terminal adequado às necessidades individuais do consumidor.

## CAPÍTULO II

### DA ACESSIBILIDADE NO TELEFONE DE USO PÚBLICO DO STFC (TUP)

Art. 10. Os telefones de uso público do STFC (TUP) adaptados para pessoas com deficiência devem observar as normas correspondentes da Associação Brasileira de Normas Técnicas, bem como os requisitos definidos em regulamentação específica.

§ 1º Todos os TUP devem estar adaptados às pessoas com deficiência visual.

§ 2º Os meios de pagamento dos TUP devem considerar o princípio do Desenho Universal.

Art. 11. A pessoa com deficiência tem direito a solicitar TUP adaptado, diretamente, ou por meio de quem a represente, de acordo com suas necessidades, com indicação do local de instalação desejado, cujo atendimento deve ser efetivado no prazo e forma definidos em regulamentação específica.

§ 1º Poderão também solicitar a instalação de TUP adaptado o responsável legal de lugares de grande circulação pública tais como aeroportos, rodoviárias, centros comerciais, escolas, dentre outros.

§ 2º A solicitação de instalação de TUP adaptado para pessoas com deficiência deverá ser acompanhada, quando for o caso, da anuência do responsável legal do local indicado para a instalação.

Art. 12. A relação dos TUP adaptados para pessoas com deficiência deve estar disponível nas páginas da internet das concessionárias do STFC, identificado por tipo de deficiência.

Art. 13. A prestadora poderá incorporar funcionalidades nos TUP adaptados para pessoas com deficiência, tais como, videochamadas, envio e recebimento de mensagens, acesso à internet diretamente pelo terminal ou por meio de conexão sem fio, observados os avanços tecnológicos.

### Título III - A [\(Incluído pela Resolução nº 692, de 12 de abril de 2018\)](#)

#### DA ACESSIBILIDADE NAS UNIDADES RECEPTORAS DECODIFICADORAS [\(Incluído pela Resolução nº 692, de 12 de abril de 2018\)](#)

Art. 13-A. As pessoas com deficiência têm direito à Unidade Receptora Decodificadora (URD), que permita a utilização de recursos de acessibilidade no SeAC, em todas as suas saídas de sinal, analógicas e digitais, sempre que solicitado pelo assinante, independentemente do Plano de Serviço e sem custo adicional. [\(Incluído pela Resolução nº 692, de 12 de abril de 2018\)](#)

§ 1º Na distribuição do sinal, é vedada a exclusão de qualquer tipo de recursos de acessibilidade no SeAC que estiver incluso na programação original. [\(Incluído pela Resolução nº 692, de 12 de abril de 2018\)](#)

§ 2º. Para efeito do disposto no caput, são considerados como recursos de acessibilidade no SeAC a legenda oculta, a audiodescrição, a janela de libras, e menus com audiolocação, dentre outros recursos. [\(Incluído pela Resolução nº 692, de 12 de abril de 2018\)](#)

§ 3º. Em caso de inviabilidade técnica comprovada, o cumprimento do § 1º poderá ser dispensado, de forma específica e prazo determinado, a cada recurso de acessibilidade. [\(Incluído pela Resolução nº 692, de 12 de abril de 2018\)](#)

§ 4º. A prestadora fica obrigada a oferecer a substituição da URD de propriedade de usuário, tenha sido ela adquirida na rede da prestadora ou não, bem como garantir a plena funcionalidade de todos os recursos de acessibilidade, nos mesmos critérios inicialmente contratados. [\(Incluído pela Resolução nº 692, de 12 de abril de 2018\)](#)

## TÍTULO IV

### DA CENTRAL DE INTERMEDIÇÃO DE COMUNICAÇÃO A SER UTILIZADA POR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA – CIC

#### CAPÍTULO I



## DAS CONDIÇÕES GERAIS

Art. 14. As prestadoras do Serviço Móvel Pessoal e do Serviço Telefônico Fixo Comutado devem disponibilizar o acesso à Central de Intermediação de Comunicação (CIC) para as pessoas com deficiência auditiva, em tempo integral.

§ 1º A CIC deve permitir a intermediação por vídeo e por mensagens, acompanhando as evoluções tecnológicas ofertadas no mercado.

§ 2º A CIC não se confunde com o Centro de Atendimento Telefônico, devendo ter código de acesso distinto.

Art. 15. As prestadoras poderão disponibilizar a CIC de maneira compartilhada, contratar soluções disponíveis no mercado, bem como buscar parcerias com Centrais de Interpretação de Libras.

Parágrafo único. A prestadora pode contratar meios de terceiros para operacionalização da CIC, sendo, para todos os efeitos, a única responsável pelo pleno atendimento das disposições regulamentares.

Art. 16. A existência, o código de acesso e a funcionalidade da CIC devem ser divulgados de forma clara e em formato acessível.

§ 1º A divulgação do serviço oferecido pela CIC deve estar disponível em formato acessível na página da prestadora na internet, com fácil acesso e em todos seus locais de atendimento pessoal.

§ 2º O acesso à CIC bem como a intermediação prestada são gratuitos, podendo ser cobrados os serviços de telecomunicações que lhe dão suporte, de acordo com a regulamentação específica.

§ 3º A intermediação por meio da CIC deve ser possível independentemente da localização do usuário de origem e do usuário de destino.

Art. 17. A obrigação de intermediar a comunicação com o uso da CIC exige que o usuário utilize terminal que contenha funcionalidade, facilidade ou tecnologias assistivas para pessoas com deficiência.

## CAPÍTULO II

### DAS CARACTERÍSTICAS DOS ATENDENTES

Art. 18. O atendente deve possuir a qualificação necessária para desempenhar a função de intermediar a comunicação telefônica entre pessoas com deficiência e demais usuários dos serviços de telecomunicações com o dever de, em especial:

I - ser exato, imparcial e treinado especificamente para atender e intermediar a comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e demais usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço Móvel Pessoal; e,

II - possuir habilidade em digitação e fluência em Língua Brasileira de Sinais – Libras, a ser comprovada mediante apresentação dos certificados respectivos, domínio da Língua Portuguesa, soletração e conhecimento das expressões utilizadas pelas pessoas surdas.

### CAPÍTULO III

#### DOS CRITÉRIOS DE QUALIDADE E DAS CARACTERÍSTICAS DO ATENDIMENTO

Art. 19. Aplica-se ao serviço de telecomunicações que suporta a CIC o Regulamento de Gestão de Qualidade (RGQ) correspondente, naquilo que for compatível.

Art. 20. São deveres da prestadora no atendimento por meio da CIC, dentre outros:

I - realizar a chamada para o terminal de telecomunicações solicitado, de acordo com as instruções do usuário;

II - aguardar o sinal que autoriza o envio da mensagem, seja por texto ou vídeo do usuário de origem, para repassá-la ao usuário de destino e vice-versa;

III - informar ao usuário, desde que este aceite a explicação, o funcionamento da CIC antes da intermediação da comunicação;

IV - transmitir o conteúdo da mensagem de texto, imagem ou vídeo em Libras do usuário com deficiência auditiva, por meio da voz, de forma compreensível, para o usuário de destino;

V - transmitir o conteúdo da mensagem de voz do usuário de origem por meio de texto, imagem ou vídeo em Libras, de forma compreensível, para o usuário com deficiência auditiva;

VI - transmitir o conteúdo da mensagem de texto, imagem ou vídeo em Libras do usuário com deficiência auditiva, de forma compreensível, para outro usuário com deficiência auditiva;

VII - zelar pela inviolabilidade, sigilo, integralidade e literalidade das mensagens, sem emitir opinião pessoal ou corporativa sobre os assuntos que estiverem sendo tratados pelos usuários da CIC; e,

VIII - em caso de inviabilidade da comunicação com o usuário de destino informar ao usuário de origem sobre a inviabilidade de comunicação com o usuário de destino da seguinte forma:

a) por meio de mensagem de texto, imagem ou vídeo em Libras quando este for pessoa com deficiência auditiva; e,

b) por meio de mensagem de voz para as demais pessoas.

Art. 21. É vedado à prestadora:

I - divulgar a conversação intermediada, salvo nas hipóteses de suspensão do sigilo;

II - intervir na conversação ou alterar o seu sentido; e,

III - recusar chamadas sequenciais ou limitar o tempo das chamadas.

Art. 22. Depois de encerrada a intermediação entre os usuários do serviço oferecido pela CIC, não deve haver qualquer registro do conteúdo das mensagens intermediadas.

§ 1º A prestadora deve tornar disponíveis os recursos tecnológicos e facilidades necessários à suspensão de sigilo de telecomunicações, determinada por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes, e manter controle permanente de todos os casos, acompanhando a efetivação dessas determinações e zelando para que elas sejam cumpridas dentro dos estritos limites autorizados.

§ 2º Deverão ser mantidos os registros dos contatos originados pela CIC e destinados a esta, incluindo, no mínimo, para cada chamada, as seguintes informações:

I - código de acesso contatado;

II - data e horário (hora, minuto e segundo) do início do contato; e,

III - duração do contato (hora, minuto e segundo).

Art. 23. É facultada à prestadora a automatização do atendimento desde que seja assegurada a compreensão da comunicação e observadas as disposições previstas neste Regulamento.

#### CAPÍTULO IV

#### DOS EQUIPAMENTOS

Art. 24. Os equipamentos empregados na intermediação da CIC devem garantir fidelidade, sigilo, confidencialidade e integralidade das mensagens e devem se comunicar com qualquer terminal de telecomunicações, inclusive com terminal adaptado para pessoas com deficiência.

#### TÍTULO V

#### DAS SANÇÕES

Art. 25. O descumprimento ou a não observância das disposições contidas neste Regulamento sujeita a prestadora a sanções, nos termos da legislação e da regulamentação.

#### TÍTULO VI

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 26. O disposto no Capítulo II do Título III é aplicável somente às concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado.

Art. 27. Para acompanhamento da implantação das disposições do presente Regulamento será constituído Grupo de Implantação do Regulamento, composto pela Anatel e pelas Prestadoras abrangidas por suas disposições, inclusive as de Pequeno Porte, ou as entidades que as representem, sendo facultada a participação de representante do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

Art. 28. O Grupo de Implantação será coordenado pela Superintendência de Planejamento e Regulamentação (SPR), com a participação das Superintendências de Relações com Consumidores (SRC), de Fiscalização (SFI) e de Controle de Obrigações (SCO).

Art. 29. Os membros do Grupo serão nomeados na reunião de instalação, que ocorrerá em até 20 (vinte) dias, a contar da publicação deste Regulamento.

Art. 30. Os conflitos no âmbito do Grupo serão decididos pelos representantes da Anatel.

Art. 31. São atribuições do Grupo, dentre outras:

I - acompanhar a implementação das disposições deste Regulamento, conduzindo o processo orientado para a observância das melhores práticas, com aplicação de conhecimentos, habilidades e técnicas para que a execução das normas se dê de forma efetiva, eficaz e com qualidade; e,

II - coordenar, orientar e avaliar a metodologia de implantação dos dispositivos e, quando for o caso, determinar a sua implantação de forma padronizada pelas Prestadoras.

Parágrafo único. O trabalho final do Grupo resultará em um manual operacional dos procedimentos por ele definidos, a ser observado nos procedimentos de fiscalização da Anatel.

Art. 32. A Anatel divulgará classificação comparativa entre as prestadoras, de acordo com as ações de acessibilidade por elas promovidas, conforme índice de desempenho a ser definido pela Agência, visando à melhoria do atendimento dos usuários de serviços de telecomunicações com deficiência.

## ANEXO II

### REVOGAÇÕES

Ficam revogados os seguintes dispositivos:

a) do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426/2005: inciso I do [art. 3º](#), [art. 16](#) e [art. 35](#);

b) do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013: parágrafo único do [art. 47](#);

c) do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477/2007: inciso XVIII do [art. 10](#), [art. 67](#), **caput** e parágrafo único, e [art. 119](#);

d) do Regulamento de Obrigações de Universalização, aprovado pela Resolução nº 598, de 23 de outubro de 2012: o [art. 13](#), **caput**, §§ 1º, 2º, 3º e 4º; [art. 14](#) e inciso II do [art. 60](#);

e) do Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), aprovado pela Resolução nº 581/2012: inciso II do [art. 73](#); e, ([Revogado pela Resolução nº 677, de 30 de maio de 2017](#))

f) o Regulamento da Central de Intermediação de Comunicação telefônica a ser utilizada por pessoas com deficiência auditiva ou da fala – CIC, aprovado pela [Resolução nº 509, de 14 de agosto de 2008](#).