

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

RESOLUÇÃO Nº 509, DE 14 DE AGOSTO DE 2008

Aprova o Regulamento da Central de Intermediação de Comunicação telefônica a ser utilizada por pessoas com deficiência auditiva ou da fala – CIC.

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 Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, publicado no Diário Oficial da União de 3 de dezembro de 2004;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública n.º 846, de 28 de novembro de 2007, publicada no Diário Oficial da União de 3 de dezembro de 2007;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua 488ª Reunião, realizada em 31 de julho de 2008;

CONSIDERANDO o constante dos autos do processo nº 53500.019710/2007,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento da Central de Intermediação de Comunicação telefônica a ser utilizada por pessoas com deficiência auditiva ou da fala – CIC.

Art. 2º Revogar o Art. 95 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 509, DE 14 DE AGOSTO DE 2008

REGULAMENTO DA CENTRAL DE INTERMEDIÇÃO DE COMUNICAÇÃO TELEFÔNICA A SER UTILIZADA POR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA OU DA FALA – CIC

CAPÍTULO I

Da Abrangência e dos Objetivos

Art. 1º Este Regulamento estabelece os procedimentos e critérios para o atendimento dos usuários com deficiência auditiva ou da fala por meio das Centrais de Intermediação de Comunicação Telefônica, bem como para a manutenção dessas Centrais no Serviço Móvel Pessoal – SMP e no Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC.

CAPÍTULO II

Das Definições

Art. 2º Para fins deste Regulamento são adotadas as definições constantes da regulamentação e, em especial, as seguintes:

I – Central de Intermediação de Comunicação telefônica a ser utilizada por pessoas com deficiência auditiva ou da fala – CIC: central responsável pela intermediação de comunicação telefônica entre pessoas com deficiência auditiva ou da fala e demais usuários dos serviços de telecomunicações;

II – Pessoa com deficiência auditiva: pessoa com perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz;

III – Pessoa com deficiência da fala: pessoa com padrão de fala limitado ou dificultado;

IV – Prestadora: pessoa jurídica que mediante concessão, permissão ou autorização presta serviços de telecomunicações no âmbito do STFC e do SMP;

V – Terminal adaptado para pessoas com deficiência auditiva ou da fala: terminal de telecomunicações que possibilita a comunicação entre pessoas com deficiência auditiva ou da fala e entre pessoas com deficiência auditiva ou da fala e demais usuários dos serviços de telecomunicações, por meio da CIC.

CAPÍTULO III

Das Referências

Art. 3º São referências para este Regulamento, em particular:

I – Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004;

II – Regulamento sobre as Condições de Acesso e Fruição dos Serviços de Utilidade Pública e de Apoio ao STFC, aprovado pela Resolução nº 357, de 15 de março de 2004;

III – Ato nº 43.151, de 15 de março de 2004;

IV – Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005;

V – Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007;

VI – Resolução nº 491, de 12 de fevereiro de 2008.

CAPÍTULO IV

Das Condições Gerais

Art. 4º A prestadora deve disponibilizar o acesso à CIC a partir do código de acesso desta, designado pela Anatel, a todos os assinantes e usuários de sua rede de telecomunicações, em tempo integral.

Parágrafo único. O código de acesso a ser utilizado pelas prestadoras para disponibilização do acesso à CIC é o de número 142, conforme Ato nº 43.151, de 15 de março de 2004.

Art. 5º A prestadora pode contratar meios de terceiros para operacionalização dos deveres decorrentes deste Regulamento.

Parágrafo único. Para todos os efeitos, a prestadora é a única responsável pelo pleno atendimento ao disposto neste Regulamento.

Art. 6º Cada prestadora deve divulgar de forma clara a existência, o código de acesso, a funcionalidade e a tarifa ou preço empregado pela CIC, de acordo com a regulamentação vigente.

Parágrafo único. A divulgação do serviço oferecido pela CIC deve estar disponível na página inicial do sítio da prestadora na Internet, com fácil acesso, e em todos seus locais de atendimento pessoal.

Art. 7º A obrigação de intermediar a comunicação telefônica com o uso da CIC exige que pelo menos um dos usuários esteja utilizando um terminal adaptado para pessoas com deficiência auditiva ou da fala.

CAPÍTULO V

Dos Critérios de Cobrança

Art. 8º Para efeitos de cobrança da tarifa ou preço, a chamada destinada à CIC somente poderá ser medida a partir do completamento da chamada da CIC com o usuário no terminal ou estação móvel de destino e deve levar em consideração o local onde está o usuário com o terminal ou estação móvel de origem e o de destino, independentemente do local onde se encontra a CIC.

§ 1º. Em caso de incapacidade técnica da prestadora em efetuar a medição descrita no *caput*, a chamada deverá ser gratuita.

§ 2º. A CIC deve ter capacidade de realizar chamadas locais, de longa distância nacional – LDN e de longa distância internacional – LDI, inclusive a cobrar, a pedido do usuário.

§ 3º. Caso a chamada não seja gratuita, é obrigatória a utilização do Código de Seleção de Prestadora – CSP indicado pelo usuário, nos casos de chamadas LDN e LDI.

CAPÍTULO VI

Das Características dos Atendentes

Art. 9º O atendente deve possuir a qualificação necessária para desempenhar a função de intermediar a comunicação telefônica entre pessoas com deficiência auditiva ou da fala 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 telefônica entre pessoas com deficiência auditiva ou da fala e demais usuários dos serviços de telecomunicações;

II – possuir proficiência em digitação, domínio da língua portuguesa, soletração e conhecimento das expressões utilizadas pelas pessoas com deficiência auditiva ou da fala.

CAPÍTULO VII

Dos Critérios de Qualidade e das Características do Atendimento

Art. 10. As chamadas no dia, compreendido entre 0 (zero) hora e 24 (vinte e quatro) horas, originadas na rede da prestadora e destinadas à CIC devem ser completadas em, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) dos casos.

Art. 11. Na prestação dos serviços da CIC, a quantidade de chamadas no dia, compreendido entre 0 (zero) hora e 24 (vinte e quatro) horas, interrompidas por queda de ligações na rede da prestadora deve ser inferior a 2,0% (dois por cento).

Art. 12. O início do atendimento efetivo realizado pela CIC deve ocorrer em até 10 (dez) segundos após o completamento da chamada em, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos casos no dia, compreendido entre 0 (zero) hora e 24 (vinte e quatro) horas.

Parágrafo único. Em nenhum caso, o início do atendimento efetivo deve se dar em mais de 60 (sessenta) segundos.

Art. 13. São deveres da prestadora no atendimento:

I – realizar a chamada para o número do terminal ou estação móvel solicitado, de acordo com as instruções do usuário;

II – aguardar o sinal que autoriza o envio da mensagem do usuário de origem para ser repassada ao usuário de destino e vice-versa;

III – explicar ao usuário, desde que este aceite a explicação, o funcionamento da CIC antes da intermediação da comunicação telefônica;

IV – transmitir a mensagem de texto do usuário com deficiência auditiva ou da fala por meio da voz, de forma compreensível, para o usuário que não possui deficiência auditiva ou da fala;

V – transmitir a mensagem de voz do usuário que não possui deficiência auditiva ou da fala por meio de texto, de forma compreensível, para o usuário com deficiência auditiva ou da fala;

VI – transmitir a mensagem de texto do usuário com deficiência auditiva ou da fala por meio de texto, de forma compreensível, para outro usuário com deficiência auditiva ou da fala;

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;

VIII – informar ao usuário de origem o eventual não completamento da chamada com o usuário de destino da seguinte forma:

a) por meio de mensagem de texto quando este for pessoa com deficiência auditiva ou da fala;

b) por meio de mensagem de voz quando este não for pessoa com deficiência auditiva ou da fala.

Art. 14. É proibido à prestadora:

I – divulgar a conversação intermediada;

II – intervir na conversação ou alterar o seu sentido;

III – recusar chamadas seqüenciais ou limitar o tempo das chamadas.

Art. 15. 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 das chamadas originadas pela CIC e destinadas a esta, incluindo, no mínimo, para cada chamada, as seguintes informações:

I - Área de Registro ou localidade de origem e Área de Registro ou localidade de destino da chamada;

II - código de acesso chamado;

III - data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada;

IV - duração da chamada (hora, minuto e segundo).

§ 3º. O detalhamento das chamadas no documento de cobrança ou relatório detalhado de serviços deve incluir as chamadas realizadas por meio da CIC.

Art. 16. É facultada à prestadora a automatização do atendimento desde que sejam obedecidas todas as disposições previstas neste Regulamento.

CAPÍTULO VIII

Dos Equipamentos

Art. 17. Os equipamentos empregados na intermediação da CIC devem garantir fidelidade, sigilo, confidencialidade e integralidade das mensagens e devem se comunicar com qualquer terminal ou estação móvel, inclusive com terminal adaptado para pessoas com deficiência auditiva ou da fala.

Art. 18. Os terminais adaptados para pessoas com deficiência auditiva ou da fala devem possuir certificado de homologação emitido pela Anatel.

CAPÍTULO IX

Do Dever dos Usuários

Art. 19. Constitui dever dos usuários utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações.

CAPÍTULO X

Das Disposições Finais

Art. 20. A inobservância dos deveres decorrentes deste Regulamento e dos demais atos relativos às condições de uso, características, instalação, disponibilidade e funcionalidades da CIC sujeitará a prestadora às sanções previstas, nos termos da regulamentação vigente.

Art. 21. A prestadora terá o prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contado a partir da publicação deste Regulamento, para se adequar às disposições nele previstas.