

Resolución n° 667, de 30 de mayo

Aprueba el Reglamento General de Accesibilidad en Servicios de Telecomunicaciones de interés colectivo

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA AGENCIA NACIONAL

DE TELECOMUNICACIONES, en el uso de las atribuciones que le fueron conferidas por el [art. 22](#) de la Ley n° 9.472, de 16 de julio de 1997, y por el [art. 35](#) del Reglamento de la Agencia Nacional de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto n° 2.338, de 7 de octubre de 1997,

CONSIDERANDO el dispuesto en el [Decreto n° 5.296, de 2 de diciembre de 2004](#) , publicado en el Diario Oficial de la Unión de 3 de diciembre de 2004;

CONSIDERANDO el dispuesto en el [Decreto n° 5.626, de 22 de diciembre de 2005](#) , publicado en el Diario Oficial de la Unión de 23 de diciembre de 2005;

CONSIDERANDO el dispuesto en el [Decreto Legislativo n° 186, de 9 de julio de 2008](#) , publicado en el Diario Oficial de la Unión de 10 de julio de 2008, que aprobó el texto de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Protocolo Facultativo;

CONSIDERANDO el dispuesto en el [Decreto Legislativo n° 6.949, de 25 de agosto de 2009](#) , publicado en el Diario Oficial de la Unión de 26 de agosto de 2009, que promulgó la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Protocolo Facultativo;

CONSIDERANDO el dispuesto en la [Ley n° 13.146, de 6 de julio de 2015](#) , publicada en el Diario Oficial de la Unión de 7 de julio de 2015, que impone la Ley Brasileña de Inclusión de la Persona con Discapacidad;

CONSIDERANDO las contribuciones recibidas en virtud de la Consulta Pública n° 18, de 3 de agosto de 2015, publicada en el Diario Oficial de la Unión de 18 de agosto de 2015;

CONSIDERANDO lo que consta en los autos del [Proceso n° 53500.002203/2014-70](#) ;

CONSIDERANDO la deliberación tomada en su Reunión n° 800, realizada en 19 de mayo de 2015,

RESUELVE

Art. 1° Aprobar el Reglamento General de Accesibilidad en Telecomunicaciones - RGA, en la forma del [Anexo I](#) a esta Resolución.

Art. 2º El RGA entra en vigencia en la fecha de la publicación de esta Resolución.

§ 1º Las obligaciones constantes del Reglamento serán plenamente exigibles con su entrada en vigencia, salvo:

I - En el plazo de 12 (doce) meses, las disposiciones en el:

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

§ 1º Las obligaciones constantes del Reglamento serán plenamente exigibles con su entrada en vigencia, salvo: [\(Redacción dada por la Resolución nº 677, de 30 de mayo de 2017\)](#)

I - En el plazo de 12 (doce) meses, las disposiciones en el: [\(Redacción dada por la Resolución nº 677, de 30 de mayo de 2017\)](#)

- a) Título II - [art. 8º, inciso III](#); y, [\(Redacción dada por la Resolución nº 677, de 30 de mayo de 2017\)](#)
- b) Título III - [art. 9º](#); [\(Redacción dada por la Resolución nº 677, de 30 de mayo de 2017\)](#)

II - En el plazo de 18 (dieciocho) meses, las dispuestas en el: [\(Redacción dada por la Resolución nº 677, de 30 de mayo de 2017\)](#)

- a) Título II - [art. 8º, incisos I, II, IV, V y VI](#); y, [\(Redacción dada por la Resolución nº 677, de 30 de mayo de 2017\)](#)
- b) Título IV. [\(Redacción dada por la Resolución nº 677, de 30 de mayo de 2017\)](#)

Art. 3º Aprobar, en la forma del Anexo II a esta Resolución, las revocaciones en el previstas.

§ 1º El Anexo II entra en vigor en el plazo de 12 (doce) meses, a contar de la publicación de esta Resolución.

§ 1º El Anexo II entra en vigor en el plazo de 18 (dieciocho) meses, a contar de la publicación de esta Resolución. [\(Redacción dada por la Resolución nº 677, de 30 de mayo de 2017\)](#)

§ 2º En caso de conflicto entre las disposiciones vigentes en el Reglamento mencionado en el art. 1º y los dispositivos reglamentares mencionados o no en el Anexo II, prevalecen los que son más favorables a las personas con discapacidad.

§ 3º La revocación de las normas que transmiten obligaciones de accesibilidad en vigor se condicionan al inicio de la vigencia de las obligaciones correspondientes previstas en esta Resolución.

Art. 4º Esta Resolución entra en vigencia en la fecha de su publicación.

JOÃO BATISTA DE REZENDE
Presidente del Consejo

ANEXO I
**REGLAMENTO GENERAL DE ACCESIBILIDAD EN
TELECOMUNICACIONES**

TÍTULO I
DE LAS DISPOSICIONES
GENERALES

CAPÍTULO I
DEL ALCANCE Y DEL OBJETIVO

Art. 1º Este Reglamento tiene como objetivo establecer reglas para propiciar a las personas con discapacidad la fruición de servicios de telecomunicaciones y la utilización de equipos de telecomunicaciones en igualdad de oportunidades con las otras personas, por medio de la supresión de las barreras a la comunicación y a la información.

§ 1º La aplicación de las reglas constantes del presente Reglamento no aleja la incidencia de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, en los términos del [Decreto Legislativo nº 186/2008](#) y del [Decreto nº 6.949/2009](#) ; del Código de Protección y Defensa del Consumidor - [Ley nº 8078/1990](#) ; de la Ley Brasileña de Inclusión de la Persona con Discapacidad (Estatuto de la Persona con Discapacidad) - [Ley nº 13.146/2015](#) ; del [Decreto nº 5.296/2004](#) , que establece normas generales y criterios básicos para la promoción de la accesibilidad de las personas con discapacidad o con movilidad reducida; del [Decreto nº 5.626/2005](#) , que dispone sobre la Lengua Brasileña de Señas - *Libras*; y de las normas que vengán a sustituirlas, reglas complementares de los derechos previstos en la legislación y otros reglamentos expedidos por las autoridades administrativas competentes.

§ 2º El dispuesto en este reglamento es aplicable a los Proveedores de servicios de telecomunicaciones de interés colectivo.

§ 3º En el caso de concurso simultáneo de normas, debe tener prevalencia la regla que más amplía los derechos de las personas con discapacidad.

CAPÍTULO II
DE LAS
DEFINICIONES

Art. 2º A efecto de este Reglamento, además de las definiciones constantes en la reglamentación aplicable a los servicios de telecomunicaciones, son adoptadas las siguientes definiciones:

I - Accesibilidad: posibilidad y condición de alcance para utilización, con seguridad y autonomía de espacios, mobiliarios, instalaciones urbanas, edificaciones, transportes, información y comunicación, incluso sus sistemas y tecnologías, así como de otros servicios e instalaciones abiertos al público, de uso público o privados de uso colectivo, tanto en la zona urbana como en la rural, por persona con discapacidad o con movilidad reducida;

II - Atendimento especializado: Acto de atender una persona con deficiencia de manera comprensible, realizado de modo presencial o remoto, según definiciones del Reglamento General de Derechos del Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones RGC, utilizando la tecnología asistencial, así como otro medio que garantice la perfecta interacción entre el usuario y el proveedor.

III - Audiodescripción: es la narración, en lengua portuguesa, integrada al sonido original de la obra audiovisual, que contiene descripciones de sonidos y elementos visuales y cualesquier informaciones adicionales que sean relevantes para posibilitar la mejor comprensión de esta por personas con discapacidad visual e intelectual.

IV - Barreras en las comunicaciones y en la información: cualquier impedimento, obstáculo, actitud o comportamiento que dificulte o imposibilite la expresión o el recibimiento de mensajes y de informaciones por intermedio de sistemas de comunicación y de tecnología de la información;

V - Central de Intermediación de Comunicación – CIC: central responsable por la intermediación de comunicación entre personas con discapacidad auditiva y entre estas y otros usuarios del Servicio Telefónico Fijo Conmutado – STFC, y del Servicio Móvil Personal - SMP;

VI - Diseño universal: concepción de productos, ambientes, programas y servicios a ser usados por todas las personas, sin la necesidad de adaptación o proyecto específico, incluyendo los recursos de tecnología asistencial;

VII - *Ventana de Libras*: espacio delimitado en el video donde las informaciones son interpretadas en la Lengua Brasileña de Señas;

VIII - Subtítulo Oculto: texto que aparece opcionalmente en la pantalla y que corresponde a la transcripción, en lengua portuguesa, de los diálogos, efectos de sonido, sonidos del ambiente y otras informaciones que dependan de la audición para su comprensión;

IX - Lengua Brasileña de Señas - *Libras*: Lengua de naturaleza visual- espacial, con estructura gramatical propia, que constituye el sistema lingüístico de comunidades sordas de Brasil;

X - Menús con audiolocución – inserción de locución, en lengua portuguesa, que permita al usuario oír el texto de menús y otros recursos interactivos a medida en que son seleccionados;

XI - Personas con discapacidad: es aquella que tiene impedimento de largo plazo de naturaleza física, mental, intelectual o sensorial, el cual, en interacción con una o más barreras, puede obstruir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con las otras personas;

XII - Tecnología Asistencial o ayuda técnica: productos, equipos, dispositivos, recursos, metodologías, estrategias, prácticas y servicios que objetiven promover la funcionalidad relacionada a la actividad y a la participación de la persona con discapacidad o movilidad reducida, visando a su autonomía, independencia, cualidad de vida e inclusión social;

XIII - Terminal adaptado para personas con discapacidad: terminal con recursos de accesibilidad que posibilita la comunicación entre personas con discapacidad y entre estas y las otras usuarias de los servicios de telecomunicaciones;

XIV - Unidad Receptora Decodificadora (URD): equipo o conjunto de equipos y dispositivos necesarios para recibir y decodificar las señales provenientes del Proveedor, convertirlos a un patrón compatible con el Dispositivo Terminal del Suscriptor y transmitir señales a los equipos y sistemas del Proveedor, cuando sea el caso.

XV - Videollamadas: aplicaciones de conversación en tiempo real, por medio de audio y vídeo, utilizadas en internet; y,

XVI - Webchat: aplicaciones de conversación en tiempo real, por medio de texto, utilizadas en internet.

Párrafo único. Para fines de este reglamento, la expresión discapacidad auditiva comprende, incluso, la discapacidad del habla.

Título II.

DE LOS PRINCIPIOS

FUNDAMENTALES

CAPÍTULO I

DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DE LAS OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Art. 3º La accesibilidad es derecho fundamental y debe posibilitar a las personas con discapacidad disfrutar de servicios y equipos de

telecomunicaciones, de forma independiente, en todos los aspectos, mediante la supresión de barreras a la comunicación e información.

Art. 4º Todas las personas con discapacidad tienen derecho a disfrutar de los servicios de telecomunicaciones y utilizar equipos de telecomunicaciones en igualdad de oportunidades con las otras personas.

Art. 5º Las personas con discapacidad tienen derecho a atendimento prioritario, por medio de servicios individualizados que garanticen tratamiento adecuado, con la disponibilidad de informaciones y recursos de comunicación accesibles.

Párrafo único. Se equipara a la persona con discapacidad, para fines de atendimento prioritario, su compañero o asistente personal.

Art. 6º Las personas con discapacidad tienen derecho a la instalación del acceso individual por los proveedores del STFC, modalidad local, en las localidades donde el servicio esté disponible, y es de responsabilidad del usuario el suministro de equipo adecuado a la utilización del STFC.

Art. 7º Las personas con discapacidad deben observar los deberes previstos en el Reglamento General de Derechos del Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones – RGC.

Art. 8º Sin perjuicio del dispuesto en la legislación aplicable, los Proveedores que no se encuadren como Proveedores de Pequeño Porte tienen la obligación de:

I - proporcionar al suscriptor con discapacidad visual la opción de recibir, entre otros, copia del contrato de prestación de servicios, del plan de servicio, de la oferta, del contrato de permanencia y del documento de cobranza en braille, con fuentes ampliadas u otro formato electrónico accesible, mediante solicitud;

II - proporcionar en su página web y en todos los canales de atendimento informaciones sobre los servicios en formato asequible;

III - ofertar planes de servicios para personas con discapacidad auditiva, garantizando que solamente sean cobrados los servicios acordes con el tipo de discapacidad auditiva;

IV - proporcionar en el canal de atendimento remoto por internet mecanismos de interacción vía mensaje electrónico, webchat y videollamada por profesionales cualificados para atender las personas con discapacidad;

V - poseer atendimento especializado que posibilite la mejor comunicación a las personas con discapacidad auditiva en el Sector de Atendimento en el Establecimiento; y,

VI - garantizar la accesibilidad de su página en internet, proporcionando el pleno acceso a las informaciones.

TÍTULO III
DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS TERMINALES
CAPÍTULO I
DE LA ACCESIBILIDAD EN LOS TERMINALES DE
TELECOMUNICACIONES

Art. 9º Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que no se encuadren como Proveedores de Pequeño Porte deben divulgar las funcionalidades, facilidades o tecnologías asistenciales, hacia los diferentes tipos de discapacidad, constantes de los terminales de telecomunicaciones que consten de sus ofertas comerciales.

§ 1º A efecto del dispuesto en el **caput**, serán considerados como facilidades, funcionalidades o tecnologías asistenciales, entre otros:

I - recursos de accesibilidad hacia las personas con discapacidad auditiva: opciones de mensajes, alertas visuales o vibratorios, control de volumen ajustable, indicadores visuales o táctiles para el teclado, servicio de mensajes multimedia, monoaudio, videollamada, videoconferencia y subtítulos;

II - recursos de accesibilidad hacia las personas con discapacidad visual: lector de pantalla, marcadores táctiles, retorno (*feedback*) audible o táctil, audiodescripción, menú con audiolocución, retorno de sintetizador de voz de pantallas sensibles al toque, pitidos, ajuste del tamaño de fuentes, control de ajuste de brillo y contraste, cambio del tamaño de la pantalla principal, visor retroiluminado, conversor de texto para voz, scanner y reconocimiento óptico de carácter y ampliador de pantalla;

III - recursos de accesibilidad hacia personas con discapacidad motora: reconocimiento de voz, autotexto, aplicaciones que estabilizan la imagen de la cámara, funcionalidad que permita contestar el teléfono con cualquier tecla, respuesta por altavoz, diseño del celular que haga desnecesaria la realización de movimientos de desplazamiento o apertura para su utilización, celular con fondo plano de forma a posibilitar su apoyo en una mesa– sin la necesidad de sostenerlo, formato ergonómico y uso de materiales antideslizante; y,

- recursos de accesibilidad hacia las personas con discapacidad cognitiva: predicción de texto, reconocimiento de voz, conversor de texto para voz, agenda con alerta de audio, pantallas más grandes y opciones de formato, manuales de instrucción claros y de fácil entendimiento, menús con iconos sencillos que faciliten la navegación, tiempo suficiente para que los usuarios entren con las informaciones deseadas, capacidad de asociar fotos a números de

teléfono, opción delegir un alerta sonoro, visual o vibratorio a fin de que el usuario

sepa que está recibiendo una llamada, pantalla con alta resolución de manera a facilitar la lectura de pantalla, capacidad de almacenar detalles de los contactos de emergencia suministro de un retorno de audio, visual y/o táctil tras pulsar el teclado, comandos de voz pregrabados para funciones más utilizadas, menús de ayudas predictivos y atajos de teclado para hacer cada paso de forma rápida y eficiente.

§ 2º La divulgación prevista en el **caput** debe ser realizada en el atendimento remoto y en el atendimento en el establecimiento, por medio de instrumento que posibilite a las personas con discapacidad conocer la variedad de opciones de terminales de telecomunicaciones con recursos de accesibilidad, identificando las facilidades, funcionalidades o tecnologías asistenciales existentes para auxilio en la elección del terminal adecuado a las necesidades individuales del consumidor.

CAPÍTULO II

DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TELÉFONO DE USO PÚBLICO DEL STFC (TUP)

Art. 10. Los teléfonos de uso público del STFC (TUP) adaptados para personas con discapacidad deben observar las normas correspondientes de la *Associação Brasileira de Normas Técnicas*, así como los requisitos definidos en regulación específica.

§ 1º Todos los TUP deben estar adaptados a las personas con discapacidad visual.

§ 2º Los medios de pago de los TUP deben considerar el principio del Diseño Universal.

Art. 11. La persona con discapacidad tiene derecho a solicitar TUP adaptado, directamente o por medio de quien la represente, de acuerdo con sus necesidades, con indicación del local de instalación deseado, cuyo atendimento debe ser efectivado en el plazo y forma definidos en el Plan General de Metas para Universalización del Servicio Público vigente, y observados los criterios establecidos en regulación específica. (Alterado por la [Resolución nº 754, de 12 de agosto de 2022](#))

§ 1º Podrán también solicitar la instalación de TUP adaptado el responsable legal de lugares de gran circulación pública tales como aeropuertos, estacione de autobuses, centros comerciales, escuelas, entre otros.

§ 2º La solicitud de instalación de TUP adaptado para personas con deficiencia deberá ser acompañada, cuando sea el caso, de la anuencia del responsable legal del local indicado para la instalación.

Art. 12. La relación de los TUP adaptados a personas con discapacidad debe estar disponible en las páginas web de las concesionarias del STFC, identificado por tipo de discapacidad.

Art. 13. El proveedor podrá incorporar funcionalidades en los TUP adaptados a personas con discapacidad, tales como, videollamadas, envío y recibimiento de mensajes, acceso a internet directamente por el terminal o por medio de conexión inalámbrica, observados los avances tecnológicos.

Título III - A ([Incluido por la Resolución n° 692, de 12 de abril de 2018](#))

DE LA ACCESIBILIDAD EN LAS UNIDADES RECEPTORAS
DECODIFICADORAS ([Incluido por la Resolución n° 692, de 12 de abril de 2018](#))

Art. 13-A. Las personas con discapacidad tienen derecho a la Unidad Receptora Decodificadora (URD), que permita la utilización de recursos de accesibilidad en el SeAC, en todas sus salidas de señal, analógicas y digitales, siempre que solicitado por el suscriptor, independientemente del Plan de Servicio y sin coste adicional. ([Incluido por la Resolución n° 692, de 12 de abril de 2018](#))

§ 1º En la distribución de señal, es prohibida la exclusión de cualquier tipo de recursos de accesibilidad en el SeAC que esté incluso en la programación original. ([Incluido por la Resolución n° 692, de 12 de abril de 2018](#))

§ 2º. A efectos del dispuesto en el caput, son considerados como recursos de accesibilidad en el SeAC el subtítulo oculto, la audiodescripción, la ventana de libras, y menús con audiolocución, entre otros recursos. ([Incluido por la Resolución n° 692, de 12 de abril de 2018](#))

§ 3º. En caso de inviabilidad técnica comprobada, el cumplimiento del § 1º podrá ser dispensado, de forma específica y plazo determinado, a cada recurso de accesibilidad. ([Incluido por a Resolución n° 692, de 12 de abril de 2018](#))

§ 4º. El proveedor queda obligado a ofrecer la sustitución de la URD de propiedad de usuario, haya sido adquirida en la red del proveedor o no, así como garantizar la plena funcionalidad de todos los recursos de accesibilidad, en los criterios inicialmente contractados. ([Incluido por la Resolución n° 692, de 12 de abril de 2018](#))

TÍTULO IV

DE LA CENTRAL DE INTERMEDIACIÓN DE COMUNICACIÓN A SER UTILIZADA POR PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA – CIC

CAPÍTULO I

DE LAS CONDICIONES GENERALES

Art. 14. Los proveedores del Servicio Móvil Personal y del Servicio Telefónico Fijo Conmutado deben ofertar el acceso a la Central de Intermediación de Comunicación (CIC) a las personas con discapacidad auditiva, en tiempo integral.

§ 1º La CIC debe permitir la intermediación por video y por mensajes, acompañando las evoluciones tecnológicas ofertadas en el mercado.

§ 2º La CIC no se confunde con el Centro de Atendimento Telefónico, y debe tener código de acceso distinto.

§ 3º La obligación prevista en el **caput** no se aplica a los proveedores de pequeño porte, así definidos en la reglamentación. [\(Redacción dada por la Resolución nº 752, de 22 de junio de 2022\)](#)

Art. 15. Los proveedores podrán ofrecer la CIC de manera compartida, contratar soluciones disponibles en el mercado, así como buscar colaboraciones con Centrales de Interpretaciones de Libras.

Párrafo único. El proveedor puede contratar medios de terceros para operatividad de la CIC, siendo, para todos los efectos, la única responsable por el pleno atendimento de las disposiciones reglamentares.

Art. 16. La existencia, el código de acceso y la funcionalidad de la CIC deben ser divulgados de forma clara y en formato asequible.

§ 1º La divulgación del servicio ofrecido por la CIC debe estar disponible en formato accesible en la página del proveedor en la web, con fácil acceso y en todos sus locales de atendimento personal.

§ 2º El acceso a la CIC así como la intermediación prestada son gratuitos, y pueden ser cobrados los servicios de telecomunicaciones que le dan soporte, de acuerdo con la regulación específica.

§ 3º La intermediación por medio de la CIC debe ser posible independientemente de la localización del usuario de origen y del usuario de destino.

Art. 17. La obligación de intermediar la comunicación con el uso de la CIC exige que el usuario utilice terminal que contenga funcionalidad, facilidad o tecnologías asistenciales para personas con discapacidad.

CAPÍTULO II

DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS AGENTES

Art. 18. El agente debe poseer la cualificación necesaria para desempeñar la función de intermediar la comunicación telefónica entre personas con discapacidad y otros usuarios de los servicios de telecomunicaciones con el deber de, en especial:

I - ser exacto, imparcial y entrenado específicamente para atender e intermediar la comunicación entre personas con discapacidad auditiva y otros usuarios del Servicio Telefónico Fijo Conmutado y del Servicio Móvil Personal; y,

II - poseer habilidad en digitación y fluencia en *Lengua Brasileira de Señas – Libras*, a ser comprobada mediante presentación de los certificados respectivos, dominio de la Lengua Portuguesa, deletreo y conocimiento de las expresiones utilizadas por las personas sordas.

CAPÍTULO III

DE LOS CRITERIOS DE CUALIDAD Y DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL ATENDIMIENTO

Art. 19. Se aplica al servicio de telecomunicaciones que soporta la CIC el Reglamento de Gestión de Calidad - (RGQ - *Regulamento de Gestão de Qualidade* en portugués) correspondiente, en aquello que sea compatible.

Art. 20. Son deberes del proveedor en el atendimento por medio de la CIC, entre otros:

I - realizar la llamada para el terminal de telecomunicaciones solicitado, de acuerdo con las instrucciones del usuario;

II - aguardar la señal que autoriza el envío del mensaje sea por texto o video del usuario de origen, para repasarla al usuario de destino y viceversa;

III - informar al usuario, desde que este acepte la explicación, el funcionamiento de la CIC antes de la intermediación de la comunicación;

IV - transmitir el contenido del mensaje de texto, imagen o video en Libras del usuario con discapacidad auditiva, por medio de la voz, de forma comprensible, para el usuario de destino;

V - transmitir el contenido del mensaje de voz del usuario de origen por medio de texto, imagen o video en Libras, de forma comprensible, para el usuario con discapacidad auditiva;

VI - transmitir el contenido del mensaje de texto, imagen o video en Libras del usuario con discapacidad auditiva, de forma comprensible, para otro usuario con discapacidad auditiva;

VII - celar por la inviolabilidad, sigilo, integralidad y literalidad de los mensajes, sin emitir opinión personal o corporativa sobre los asuntos que estén siendo tratados por los usuarios de la CIC; y,

VIII - en caso de inviabilidad de la comunicación con el usuario de destino informar al usuario de origen sobre la inviabilidad de comunicación con el usuario de destino de la siguiente forma:

a) a través de mensaje de texto, imagen o video en Libras cuando este sea persona con discapacidad auditiva; y.

b) a través de mensaje de voz a las otras personas.Art.21.

Es prohibido al proveedor:

I - divulgar la conversación intermediada, salvo en las hipótesis de suspensión del sigilo;

II - intervenir en la conversación o alterar su sentido; y,

III - rechazar llamadas secuenciales o limitar el tiempo de las llamadas.

Art. 22. Tras encerrada la intermediación entre los usuarios del servicio ofrecidos por la CIC, no debe haber cualquier registro del contenido de los mensajes intermediados.

§ 1º El proveedor debe hacer disponibles los recursos tecnológicos y facilidades necesarios a la suspensión de sigilo de telecomunicaciones, determinada por autoridad judicial o legalmente invertida de esos poderes, y mantener control permanente de todos los casos, acompañando la efectividad de esas determinaciones y celando para que ellas sean cumplidas dentro de los estrictos límites autorizados.

§ 2º Deberán ser mantenidos los registros de los contactos originados por la CIC y destinados a esta, incluyendo, como mínimo, para cada llamada, las siguientes informaciones:

I - código de acceso contactado;

II - fecha y horario (hora, minuto y segundo) del inicio del contacto; y,

III - duración del contacto (hora, minuto y segundo).

Art. 23. Es facultada al proveedor la automatización del atendimento desde que sea asegurada la comprensión de la comunicación y observadas las disposiciones previstas en este Reglamento.

CAPÍTULO IV DE LOS EQUIPOS

Art. 24. Los equipos empleados en la intermediación de la CIC deben garantizar fidelidad, sigilo, confidencialidad e integralidad de los mensajes y deben comunicarse con cualquier terminal de telecomunicaciones, incluso con terminal adaptado para personas con discapacidad.

TÍTULO V DE LAS SANCIONES

Art. 25. El incumplimiento o la no observancia de las disposiciones contenidas en este Reglamento somete al proveedor a sanciones, en los términos de la legislación y de la regulación.

TÍTULO VI

DE LAS DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

Art. 26. El dispuesto en el Capítulo II del Título III es aplicable solamente a las concesionarias del Servicio Telefónico Fijo Conmutado.

Art. 27. Para el seguimiento de la implantación de las disposiciones del presente Reglamento será constituido Grupo de Implantación del Reglamento, compuesto por la Anatel y por los Proveedores contempladas por sus disposiciones, incluso las de Pequeño Porte, o las entidades que las representen, siendo facultada la participación de representante del Consejo Nacional de los Derechos de la Persona con Discapacidad.

Art. 28. El Grupo de Implantación será coordinado por la Supervisión de Planeamiento y Regulación (SPR), con la participación de las Supervisiones de Relaciones con Consumidores (SRC), de Fiscalización (SFI) y de Control de Obligaciones (SCO).

Art. 29. Los miembros del Grupo serán nombrados en la reunión de instalación, que sucederá en un máximo de 20 (veinte) días, a contar de la publicación de este Reglamento.

Art. 30. Los conflictos en el ámbito del Grupo serán decididos por los representantes de la Anatel.

Art. 31. Son atribuciones del Grupo, entre otras:

I - acompañar la implementación de las disposiciones de este Reglamento, conduciendo el proceso orientado para la observancia de las mejores prácticas, con aplicación de conocimientos, habilidades y técnicas para la ejecución de las normas se dé de forma efectiva, eficaz y con calidad; y.

II - coordinar, orientar y evaluar la metodología de implantación de los dispositivos y, cuando sea el caso, determinar su implantación de forma estandarizada por los Proveedores.

Párrafo único. El trabajo final del Grupo resultará en un manual operacional de los procedimientos por él definidos, a ser observado en los procedimientos de fiscalización de la Anatel.

Art. 32. La Anatel divulgará clasificación comparativa entre los proveedores, de acuerdo con las acciones de accesibilidad por ellas promovidas, según índice de desempeño a ser definido por la Agencia, visando a la mejoría del atendimento de los usuarios de servicios de telecomunicaciones con discapacidad.

ANEXO II

REVOCACIONES

Quedan revocados los siguientes dispositivos:

a) del Reglamento del Servicio Telefónico Fijo Conmutado, aprobado por la Resolución n° 426/2005: inciso I del [art. 3°](#) , [art. 16](#) e [art. 35](#);

b) del Reglamento del Servicio de Comunicación Multimedia, aprobado por la Resolución n° 614/2013: párrafo único del [art. 47](#);

c) del Reglamento del Servicio Móvil Personal, aprobado por la Resolución n° 477/2007: inciso XVIII del [art. 10](#) , [art. 67](#), **caput** y párrafo único, y [art. 119](#);

d) del Reglamento de Obligaciones de Universalización, aprobado por la Resolución n° 598, de 23 de octubre de 2012: el [art. 13](#), **caput** , §§ 1°, 2°, 3° y 4°; [art. 14](#) e inciso II del [art. 60](#);

e) del Reglamento del Servicio de Acceso Condicionado (SeAC), aprobado por la Resolución n° 581/2012: inciso II del [art. 73](#); y, [\(Revocado por la Resolución n° 677, de 30 de mayo de 2017\)](#)

f) el Reglamento de la Central de Intermediación de Comunicación telefónica a ser utilizada por personas con discapacidad auditiva o del habla – CIC, aprobado por la [Resolución n° 509, de 14 de agosto de 2008](#).