

## **ANEXO À CONSULTA PÚBLICA Nº 47, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2009.**

Art. 1º. O art. 11 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“XXX – a ter acesso ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas à central de informação e de atendimento ao usuário da prestadora.”

Art. 2º. O art. 17 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo:

“§ 8º. No início do atendimento telefônico, a prestadora deve inserir a seguinte mensagem: ‘Por norma da Anatel, esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo usuário. Por favor, anote o número de protocolo deste atendimento: [número]’.”

Art. 3º. O art. 6º do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“XXV – ter acesso ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da prestadora.”

Art. 4º. O art. 10 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“XXIII – inserir, no início do atendimento telefônico ao usuário, a seguinte mensagem: ‘Por norma da Anatel, esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo usuário. Por favor, anote o número de protocolo deste atendimento: [número]’.”

Art. 5º. O art. 3º do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“XXVII - ter acesso ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento da Prestadora.”

Art. 6º. O art. 5º do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“VII - manter gravação das chamadas efetuadas por Assinante ao seu Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses.”

Art. 7º. O art. 14 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo:

“§ 5º. No início do atendimento telefônico ao Assinante, a Prestadora deve inserir a seguinte mensagem: ‘Por norma da Anatel, esta chamada está sendo gravada. Caso necessário,

a gravação poderá ser solicitada pelo Assinante. Por favor, anote o número de protocolo deste atendimento: [número].”