

Toda concessionária de telefonia fixa deve manter uma central de atendimento, no número **142**, para intermediar chamadas de pessoas com deficiência da fala ou da audição. Essa comunicação é feita por meio de mensagens escritas, utilizando-se um telefone fixo com visor e teclado acoplados. A chamada só é tarifada a partir do atendimento pelo destinatário

Mais informações

[www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)

0800 33 2001



# Acessibilidade

A Anatel trabalha em benefício da inclusão

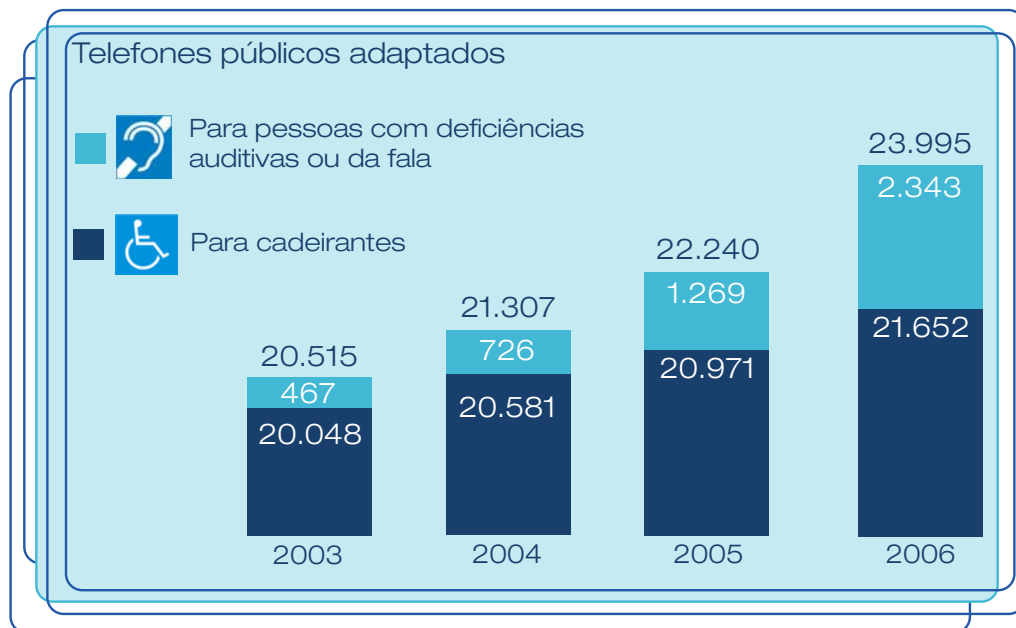


Conheça seus direitos

■ As regras da Anatel para a telefonia fixa garantem direitos às pessoas com deficiências: as concessionárias são obrigadas a adaptar, em localidades com mais de 300 habitantes, pelo menos 2% dos aparelhos para cada tipo de deficiência.

■ Qualquer pessoa com deficiência pode, diretamente ou por meio de representante, solicitar a instalação de um aparelho adaptado em locais públicos de sua localidade. A concessionária tem até sete dias para realizar o atendimento. Se esse prazo não for cumprido, entre em contato com a Anatel (**0800 33 2001**), para denunciar essa irregularidade, informando o protocolo da solicitação.

■ O Brasil tem, atualmente, quase 22 mil telefones públicos adaptados para pessoas com mobilidade reduzida e 2,3 mil para pessoas com deficiência auditiva ou da fala. Você pode localizar esses aparelhos no portal da Agência ([www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)).



- São obrigações das prestadoras de serviços de telecomunicações:
  - possuir, em seus postos de atendimento, pelo menos um telefone adaptado para comunicação direta ou para utilização por pessoas com deficiência auditiva;
  - garantir, nas localidades onde o serviço estiver disponível, a instalação de acesso individual para uso de pessoas com deficiência auditiva e da fala que disponham da aparelhagem adequada à sua utilização; e
  - manter central para intermediação da comunicação telefônica, para atendimento a pessoas com deficiência auditiva e da fala. A central deve funcionar 24 horas por dia e atender todo o território nacional, de forma integrada com todas as prestadoras das telefônicas fixa e móvel.

■ A Anatel elabora regulamentos que garantem tratamento especializado e prioritário a pessoas com deficiência. Você pode consultá-los no portal da Agência:

- Plano Geral de Metas Para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público (PGMU)
- Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado
- Regulamento de Numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado
- Regulamento de Características de funcionamento do Telefone de Uso Público do Serviço Telefônico Fixo Comutado
- Norma para Certificação e Homologação de Telefone de Uso Público

Conheça, no portal da Anatel, os regulamentos dos serviços de telecomunicações e os direitos que eles garantem às pessoas com deficiências