

REGULAMENTO DE CARACTERÍSTICAS DE FUNCIONAMENTO E COBRANÇA DO TELEFONE DE USO PÚBLICO DO STFC

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I DOS OBJETIVOS

Art. 1º Este Regulamento estabelece as características mínimas de instalação, funcionamento e cobrança do Telefone de Uso Público – TUP utilizado na rede de telecomunicações de suporte ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, destinado ao uso do público em geral, incluindo adaptações para pessoas com deficiências, sejam de visão, auditivas ou da fala e de locomoção.

CAPÍTULO II DO CAMPO DE APLICAÇÃO

Art. 2º Este Regulamento é aplicável a toda concessionária do STFC.

CAPÍTULO III DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para fins deste Regulamento são utilizadas as seguintes definições:

I – Cartão Indutivo: cartão contendo elementos construtivos, denominados células, sensíveis ao processo de indução magnética, capazes de armazenar informação, utilizado para o armazenamento de dados de controle e de créditos, destinados ao uso, como um dos meios de cobrança, em serviços de telecomunicações de interesse coletivo;

II - Código de acesso: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos, estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação de assinante, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;

III - Marcação: procedimento que permite aos usuários de serviço de telecomunicações estabelecerem a conexão;

IV – Meio de cobrança: meio que permite o pagamento, pelo usuário, dos serviços prestados em TUP;

V - Serviço Público de Emergência: modalidade de Serviço de Utilidade Pública que possibilita ao interessado solicitar o atendimento imediato, em virtude de situação emergencial ou condição de urgência;

VI – Serviço de Apoio ao STFC: serviço que, mediante o uso da rede pública de telecomunicações, possibilita ao usuário:

- a) o acesso ao Centro de Atendimento para Intermediação da Comunicação a Portadores de Necessidades Especiais; e
- b) o acesso ao Serviço de Informação de Código de Acesso de Assinante do STFC e a obtenção de informação sobre Código de Acesso de Assinante do STFC.

VII - Sistema de Supervisão: sistema destinado à supervisão do TUP com a finalidade de detectar e registrar condições de falhas e coletar dados referentes às chamadas efetuadas a fim de obter informações estatísticas de utilização e de consumo do TUP;

VIII - Tarifação Reversa: forma de tarifação associada a um código de acesso, onde é o assinante de destino quem assume previamente o custo da ligação a ele destinada.

IX - Teclas Suplementares: teclas, diferentes das teclas de (0) a (9), que se destinam a implementar outras funções além de marcação como, por exemplo, executar a função de linha direta para Serviços Públicos de Emergência, para aumentar ou diminuir o nível do volume sonoro na recepção, ou exibir o código de acesso do TUP;

X – Telefone de Uso Público (TUP) - aquele que permite, a qualquer pessoa, utilizar o STFC, por meio de acesso de uso coletivo, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à concessionária; e

XI - Valor da Unidade de Tarifação para TUP e TAP (VTP): valor homologado da unidade de tarifação utilizada nas chamadas originadas nos terminais de acesso coletivo.

TÍTULO II DO SERVIÇO

CAPÍTULO I DAS CONDIÇÕES GERAIS

Art. 4º A concessionária do STFC deve manter os seus TUP, permanentes ou temporários, em perfeitas condições de operação, funcionamento e conservação.

Art. 5º O TUP deve possibilitar, sem a inserção do meio de cobrança, o acesso gratuito aos seguintes serviços:

I - Serviços de Apoio ao STFC;

II - consulta a Código de Seleção de Prestadora (CSP);

III - Serviços Públicos de Emergência definidos em regulamentação específica;

IV - chamada com tarifação reversa, quando não houver restrição no destino; e

V - chamada a cobrar.

Art. 6º A concessionária proprietária do TUP pode bloquear as chamadas a cobrar recebidas pelo TUP.

Art.7º Todos os TUP instalados pelas concessionárias do STFC na modalidade Local devem ter a capacidade de originar e receber chamadas locais e de longa distância nacional e internacional.

CAPÍTULO II DAS CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO

Art. 8º O TUP deve ser instalado:

I - de modo a possibilitar ao usuário a visualização das teclas em qualquer ambiente de uso;

II - em altura que possibilite o seu uso de modo confortável pelo usuário do serviço;

III - em cabina, orelhão ou ambiente que proteja o usuário de intempéries e de ruído excessivo;

IV - de modo a proteger o usuário quanto aos efeitos de possíveis descargas elétricas.

Art. 9º É vedada a promoção ou indução de utilização de qualquer Código de Seleção de Prestadora na cabina ou orelhão no qual o TUP estiver instalado.

Art. 10. A concessionária deve atender às normas de engenharia e leis municipais, estaduais ou do Distrito Federal, relativas a construção civil e a instalação de cabos, equipamentos em logradouros públicos.

Seção I Das Condições de Instalação do TUP em Instituições Públicas

Art. 11 Os TUP instalados, mediante solicitação, nos termos do Plano Geral de Metas de Universalização (PGMU), devem atender às seguintes condições:

I - a instituição solicitante poderá optar pela instalação do TUP em suas dependências, na parte interna ou externa; e

II - será de responsabilidade da concessionária a implantação da infraestrutura necessária à prestação do serviço, instalação, manutenção e reparação do TUP, nos termos do contrato de concessão, inclusive nas dependências internas.

Seção II Das Condições de Instalação do TUP Adaptado

Art. 12. Para o cumprimento do disposto no PGMU, deve-se observar o que segue:

I – o TUP adaptado deve estar preparado para atender, no mínimo, o tipo de necessidade especial motivadora da respectiva solicitação; e

II – o TUP adaptado deve ser instalado no local indicado pelo solicitante, ou, na ausência de indicação, em local acessível vinte e quatro horas por dia;

§ 1º O TUP adaptado poderá ser instalado no local indicado pelo solicitante, na parte interna ou externa de imóvel, desde que devidamente autorizado pelo proprietário ou pelo seu representante legal, ou, ainda, em áreas públicas.

§ 2º Será de responsabilidade da concessionária a implantação da infraestrutura necessária à prestação do serviço, instalação, manutenção e reparação do TUP adaptado, nos termos do contrato de concessão, inclusive nas dependências internas.

Art. 13. As características do desenho e a instalação do TUP devem garantir a aproximação segura e o uso por pessoa com deficiência visual, auditiva ou da fala, a aproximação e o alcance visual e manual para as pessoas com deficiência física, em especial aquelas em cadeira de rodas, e a circulação livre de barreiras, atendendo às condições estabelecidas nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

§ 1º É obrigatória a colocação, de forma visível, do “Símbolo Internacional de Acesso”, nos equipamentos adaptados para atendimento ao disposto no **caput**.

§ 2º O TUP que for instalado preferencialmente para usuário em cadeira de rodas deve atender à Norma ABNT NBR 9050 da Associação Brasileira de Normas Técnicas ou qualquer outra que venha a substituí-la ou complementá-la.

CAPÍTULO III DA OPERAÇÃO DO TUP

Art. 14. O TUP não pode permitir programação de discagem abreviada nem qualquer outro meio que venha a privilegiar o uso do CSP de qualquer prestadora.

Art. 15. O TUP deve disponibilizar o sinal de discar ou marcar, após a retirada do monofone do gancho, mesmo sem a inserção de meio de cobrança no dispositivo específico.

Art. 16. O dígito marcado pelo usuário deve ser apresentado e permanecer no visor o tempo adequado a permitir o acompanhamento da correta marcação do código, após o que deve ser omitida sua apresentação.

§ 1º No caso de o usuário marcar um dígito após ter sido omitida a apresentação, devem ser reapresentados todos os dígitos marcados, desde que o tempo limite de espera tolerado entre a digitação de duas teclas não tenha sido ultrapassado.

§ 2º Após o completamento da chamada, o código de acesso marcado deve ser apagado do visor.

§ 3º Dígitos marcados após o completamento da chamada não podem ser apresentados no visor.

Art 17. O TUP deve sinalizar ao usuário, por meio de avisos sonoros e/ou mensagens no visor, quando o saldo de créditos do meio de cobrança estiver para terminar.

CAPÍTULO IV DAS INFORMAÇÕES E MENSAGENS PARA O USUÁRIO

Art. 18. O TUP deve ser dotado de visor que possibilite a leitura das mensagens apresentadas em qualquer ambiente de uso.

Art. 19. O TUP deve apresentar instruções impressas atualizadas sobre suas possibilidades de utilização, afixadas em local visível e de fácil identificação pelo usuário, contendo, no mínimo:

I - códigos de acesso dos Serviços Públicos de Emergência e dos Serviços de Apoio ao STFC;

II - procedimentos para reclamação quando do mau funcionamento de TUP e dos meios de cobrança nele disponíveis;

III - procedimentos de marcação para a realização de chamada a cobrar (local e de longa distância), de longa distância nacional e internacional;

IV - procedimento de uso das teclas suplementares, salvo quando a simbologia adotada for autoexplicativa;

V - procedimento de uso do TUP com os meios de cobrança nele disponíveis.

VI - identificação do código de acesso do TUP; e

VII – significado das mensagens apresentadas no visor e avisos sonoros.

§ 1º A atualização das instruções previstas no **caput** deve ser feita no TUP em até seis meses de sua ocorrência, observadas as determinações em regulamentação específica.

§ 2º É vedado o uso de exemplo que identifique o CSP de qualquer prestadora.

§ 3º Deve haver menção clara das situações em que não é necessária a utilização de meio de cobrança.

Art. 20. No caso de uso de cartão de qualquer natureza como meio de cobrança, o TUP deve apresentar no visor, durante a chamada, mensagens referentes ao saldo de créditos remanescente, ou o equivalente valor em moeda corrente, atualizado em intervalos de cinco segundos.

§ 1º A quantidade de créditos do meio de cobrança deve ser informada no formato “XX unidades”.

§ 2º O valor em moeda corrente no país deve ser informado no formato “R\$ XX,XX”.

§ 3º A quantidade de créditos do meio de cobrança informada ao deficiente visual deve ser codificada sonoramente conforme especificado na Norma para Certificação e Homologação do Telefone de Uso Público.

Art. 21. O TUP deve apresentar, no visor, as seguintes mensagens, no caso de uso de cartão de qualquer natureza como meio de cobrança:

I - “COLOQUE CARTÃO” – quando o monofone for retirado do gancho sem a existência de cartão na leitora;

II - “USO INCORRETO” – quando, durante uma chamada, o cartão for retirado e reinsertado ou substituído, salvo no intervalo permitido para a troca do cartão após a coleta do último crédito;

III - “RETIRE O CARTÃO” – na presença de cartão na leitora, quando da colocação do monofone no gancho;

IV - “CARTÃO RECUSADO” – ao ser inserido na leitora um cartão bloqueado ou inválido;

V - “CHAMADA SEM CARTÃO” – para chamada gratuita ou não tarifada na origem;

VI - “TROQUE O CARTÃO” – ao coletar o último crédito do cartão, permanecendo até a inserção de um novo cartão ou até o término da chamada;

VII - “FORA DE OPERAÇÃO” – quando retirado o monofone do gancho, o TUP estiver desativado, com qualquer falha que impeça a fruição normal da chamada, ou com problema de tarifação que prejudique o usuário; e

VIII - “AGUARDE” – quando estiver ocorrendo comunicação entre o Sistema de Supervisão e o TUP e o usuário tentar utilizá-lo.

Parágrafo único. O TUP deve apresentar, no visor, no caso de outros meios de cobrança, mensagens equivalentes de orientação.

Art. 22. Após a reposição do monofone no gancho, o TUP deve emitir um sinal sonoro de alerta diferenciado e perceptível quando for detectada a presença do meio de cobrança ainda com crédito.

Art. 23. O código de acesso marcado não deve ser apresentado no visor após o final da chamada.

Art. 24. O TUP deve exibir seu código de acesso no visor, por um período de três segundos, sempre que a tecla cerquilha (“#”) for pressionada com o monofone fora do gancho.

CAPÍTULO V DA SUPERVISÃO

Art. 25. O Sistema de Supervisão é obrigatório para todas as concessionárias que possuem TUP e deve ser capaz de detectar quaisquer tipos de falhas da prestação do serviço, emitindo e armazenando relatórios mensais padronizados e facilmente auditáveis.

§ 1º O Sistema de Supervisão deve monitorar, num intervalo de tempo não superior a vinte e quatro horas, todos os TUP instalados, na planta da concessionária.

§ 2º O Sistema de Supervisão deve armazenar e permitir à Anatel, sem ônus e a qualquer tempo, obter os seguintes relatórios periódicos:

I - relatórios estatísticos de utilização e funcionamento do serviço;

II - , relatório diário que contenha, no mínimo, as seguintes informações: nome da localidade ou local, código de acesso do TUP, estado de funcionamento, data e hora da detecção de falha de fruição, data e hora do restabelecimento da fruição e a ocorrência de chamadas originadas ou terminadas no período.

III - relatório de anormalidades com diagnóstico e ações desenvolvidas objetivando o atendimento das disposições regulamentares; e

I - Outros que vierem a ser solicitados.

§ 3º Constatada a inexistência de tráfego de chamadas originadas e/ou terminadas em um período de sete dias em localidades ou outros locais que sejam atendidos exclusivamente por TUP, a concessionária deve proceder à verificação presencial do funcionamento adequado do TUP, corrigindo eventuais falhas que impeçam a prestação do serviço.

§ 4º Todos os problemas detectados pelo Sistema de Supervisão devem ser registrados e mantidos pelas respectivas concessionárias do STFC, pelo prazo mínimo definido na regulamentação do serviço.

§ 5º Deverá ser disponibilizado perfil de acesso a servidores da Anatel para consulta dos Relatórios do Sistema de Supervisão por meio da Internet.

§ 6º A concessionária deverá implementar o Sistema de Supervisão que atenda as disposições deste Capítulo, no prazo de três meses, contados a partir da publicação deste Regulamento.

Art. 26. Se o TUP estiver sendo utilizado no período pré-programado para a comunicação com o Sistema de Supervisão, o estabelecimento dessa comunicação deverá ocorrer após o término da chamada.

Parágrafo único. Deve ser apresentada no visor a mensagem “AGUARDE” quando o usuário tentar utilizar o TUP e já houver uma comunicação estabelecida com o Sistema de Supervisão.

CAPÍTULO VI DO REPARO

Art. 27. O reparo das falhas da prestação do serviço deve ocorrer no prazo de vinte e quatro horas contadas a partir da sua detecção no Sistema de Supervisão e/ou da solicitação de reparo do TUP.

Parágrafo único. Nas localidades ou locais atendidas exclusivamente por TUP, situados à distancia geodésica superior a trinta quilômetros de uma localidade atendida com acessos individuais do STFC, o reparo do TUP poderá ocorrer no prazo máximo de dez dias da detecção da falha da prestação do serviço pelo sistema de supervisão e/ou da solicitação de reparo de TUP.

CAPÍTULO VII DA VISTORIA PREVENTIVA

Art. 28. A concessionária deverá realizar vistoria preventiva semestralmente em toda sua planta instalada de TUP de maneira a garantir a fruição do serviço, condições de instalação e higienização.

§ 1º Após o término da vistoria, cada TUP deverá estar em pleno funcionamento, disponibilizado com o respectivo mobiliário em boas condições higiênicas e conservação, conforme previsto na regulamentação.

§ 2º Após o término da vistoria de cada TUP, os registros de situação detectados pelo Sistema de Supervisão devem estar em total conformidade com o estado real do TUP.

CAPÍTULO VIII DA INDISPONIBILIDADE

Art. 29. Em caso de inoperância dos TUPs por período superior a trinta dias, em localidades e locais em que o STFC seja prestado somente por meio de acesso coletivo, considerar-se-á o local ou a localidade não atendida pelo serviço.

TÍTULO III DO MEIO DE COBRANÇA E CRÉDITOS

CAPÍTULO I DAS DIRETRIZES

Art. 30. Deve ser possível a utilização dos créditos em todo o território nacional, independentemente do meio de cobrança utilizado.

Art. 31. Somente a concessionária do STFC que possui TUP, em serviço em sua planta, pode emitir e comercializar créditos de meio de cobrança para sua utilização.

Art. 32. A concessionária do STFC somente pode comercializar créditos de meio de cobrança para a utilização em TUP, dentro de sua área de atuação e em quantidade compatível com o consumo médio de créditos de sua planta.

Art. 33. É de exclusiva responsabilidade da concessionária do STFC a comercialização de créditos de meio de cobrança para a utilização em TUP.

§ 1º A concessionária do STFC emitente do crédito pode efetuar a comercialização a que se refere o **caput** por meio de postos de venda próprios ou de terceiros por ela selecionados.

§ 2º É permitida a comercialização de crédito por meio eletrônico, desde que mantidos os mesmos direitos e funcionalidades conferidos ao crédito adquirido em posto de venda.

§ 3º A concessionária do STFC deve efetuar a comercialização do crédito de forma a facilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição, independentemente de sua localização e condição socioeconômica, ao STFC.

§ 4º A validade do meio de cobrança termina com a extinção de todos os créditos.

Art. 35. O meio de cobrança somente pode ser comercializado após sua devida homologação por parte da Agência.

CAPÍTULO II DO CARTÃO INDUTIVO

Art. 36. Nas localidades onde o cartão indutivo for o meio de cobrança utilizado, a concessionária do STFC deve manter, obrigatoriamente, em todos os postos de venda, sempre disponíveis para o usuário, cartões indutivos de vinte unidades.

Parágrafo único. Cartões indutivos com outras quantidades de créditos podem ser disponibilizados adicionalmente, por demanda identificada pela concessionária do STFC.

Art. 37. O cartão indutivo deve conter um conjunto de células indutivas com informações pré-gravadas da identidade da concessionária do STFC emitente, da quantidade de créditos, do mês e ano de fabricação e do lote de produção.

Art. 38. O cartão indutivo deve conter as informações referentes à quantidade de créditos, ao valor resultante da tarifa homologada pela Anatel, com impostos, e ao nome da concessionária do STFC emitente, de forma destacada, legível, e de fácil visualização.

Parágrafo único. As informações impressas referidas no **caput** não devem se confundir com as imagens e cores de fundo utilizadas no cartão.

Art. 39. O cartão indutivo deve conter ainda as informações referentes ao fabricante, número de lote, mês e ano de fabricação, número de série e outras específicas do lote produzido, impressas no verso do cartão de forma legível e indelével, assim como a identificação da homologação do produto nos termos do Regulamento para Certificação e Homologação de Produtos para Telecomunicações.

Parágrafo único. O cartão indutivo deve conter recomendações para seu manuseio e conservação.

Art. 40. Sempre que ocorrer reclamação decorrente de defeito no cartão indutivo, a concessionária do STFC, onde o cartão estiver sendo utilizado, deve trocá-lo por outro com quantidade de créditos no mínimo igual àquela remanescente.

Art. 41. Nas localidades com TUP, a concessionária deve assegurar a disponibilidade de cartões indutivos em postos de venda à proporção de, no mínimo, um posto para cada grupo de até doze TUP por ela instalados.

§ 1º Os postos de venda devem ser distribuídos em conformidade com a distribuição geográfica dos TUP instalados.

§ 2º Cada localidade atendida por TUP deve possuir pelo menos um posto de venda.

§ 3º A exigência contida no § 2º é dispensada, caso a concessionária opte por permitir a realização, de forma não onerosa, de chamadas locais, destinadas a terminal de acesso fixo, e LDN, de degraus 1 e 2, naqueles TUP instalados em localidade sem posto de venda.

CAPÍTULO III DA SUBSTITUIÇÃO DO MEIO DE COBRANÇA

Art. 42. A substituição do meio de cobrança é objeto de proposição da concessionária do STFC, que deve apresentar os seguintes itens, dentre outras exigências a critério da Agência:

I – o meio de cobrança proposto;

II – plano de comercialização de créditos, que deve conter, explicitamente:

a) o valor mínimo disponível para aquisição de crédito, que não deve exceder o equivalente a cinco VTP;

b) a disposição geográfica dos pontos de venda; e

c) o contrato padrão a ser firmado com postos de venda terceirizados.

III – plano que demonstre os benefícios auferidos pelos usuários com o meio de cobrança proposto em comparação com o atual, incluindo, dentre outros, facilidade de utilização e acesso ao meio de cobrança;

IV- análise de impacto da introdução do meio de cobrança proposto em relação ao equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão;

V – projeto de testes preliminares que deve prever:

a) localidade e período de realização;

b) método para acompanhamento da satisfação do usuário com o novo meio de cobrança; e

c) plano de contingência para o caso de falhas nos novos equipamentos, durante o período de teste.

VI – indicação de percentuais e prazos para substituição gradativa do meio de cobrança.

§ 1º A proposta de substituição do meio de cobrança, após a realização de Consulta Pública, devidamente motivada por estudo elaborado pela área técnica responsável pela análise de tarifas e preços do STFC, deverá ser homologada pelo Conselho Diretor.

§ 2º Os leitores, mídias e quaisquer equipamentos necessários à implantação e utilização de novo meio de cobrança devem ser homologados previamente ao encaminhamento da proposta de substituição do meio de cobrança.

Art. 43. O meio de cobrança deve ser padronizado por setor, e sua implementação pode ser gradual, assegurados os seguintes prazos:

I - durante três meses, no máximo, a introdução do novo meio de cobrança pode se restringir à localidade previamente escolhida pela concessionária para testes e pequenas modificações;

II - após os testes iniciais, cada localidade selecionada deve ter todos seus equipamentos substituídos – ou adaptados – pela nova tecnologia, em até sessenta dias; e

III - todo o setor deve estar atendido pelo novo meio de cobrança e seus créditos disponibilizados para utilização em todo o território nacional no prazo máximo de dezoito meses.

Parágrafo único. Durante o período de implantação do novo meio de cobrança, deve ser assegurada a validade do meio de cobrança anterior, permitindo-se sua troca pelo novo meio de cobrança.

Art. 44. Caso identifique falha que impeça a fruição do serviço ou prejuízo aos usuários de telefonia de uso público, a Agência poderá determinar a suspensão da substituição do meio de cobrança, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

Parágrafo único. ° Durante o período em que vigorar a suspensão referida no **caput**, a Agência fixará prazo para correção das falhas ou, ainda, reintrodução do meio de cobrança anterior.

TÍTULO IV DA PUBLICIDADE EM TUP

Art. 45. É permitida a veiculação de publicidade na cabine ou orelhão no qual o TUP for instalado.

§ 1º A veiculação de publicidade deverá respeitar a legislação municipal, estadual, federal ou do Distrito Federal, quando houver.

§ 2º É vedada veiculação de publicidade de Código de Seleção de Prestadora (CSP) de serviços de telecomunicações.

Art.46. É permitida a veiculação de publicidade aos usuários de TUP por meio de mensagens gravadas, antes do completamento da chamada ou após o seu desligamento.

§ 1º A mensagem publicitária veiculada deverá ter duração máxima de vinte segundos.

§ 2º A mensagem publicitária só será permitida antes do completamento da chamada, no caso da concessionária permitir sua realização de forma não onerosa para o usuário.

§ 3º É vedada a veiculação de publicidade em todas as chamadas previstas no art. 5º deste Regulamento.

TÍTULO V DAS SANÇÕES

Art. 47 O descumprimento ou inobservância das disposições contidas neste Regulamento sujeita a concessionária às sanções previstas na regulamentação.

TÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 48 A Norma para Certificação e Homologação de Telefone de Uso Público deverá ser alterada para se adequar às disposições deste Regulamento.