

## AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

RESOLUÇÃO Nº 536, DE 9 DE NOVEMBRO DE 2009.

Aprova o Regulamento de Acompanhamento e Controle das Obrigações de Universalização do Serviço Telefone Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral (STFC), e dá outras providências.

**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 art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997;

CONSIDERANDO a evolução das metas de universalização decorrente do Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público aprovado pelo Decreto nº 4.769, de 27 de junho de 2003, e a conseqüente necessidade de edição de regulamento específico para estabelecer e uniformizar os critérios e procedimentos utilizados para o acompanhamento e controle das metas estipuladas;

CONSIDERANDO a perda de objeto do Regulamento para Declaração de Cumprimento de Metas de Universalização por Concessionária do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral, aprovado pela Resolução nº 280, de 15 de outubro de 2001, por ter seu escopo especialmente voltado ao processo de declaração de metas do Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público aprovado pelo Decreto nº 2.592, de 15 de maio de 1998;

CONSIDERANDO a imprescindibilidade de edição de novo regulamento sobre a matéria para suprir as lacunas normativas relativas ao acompanhamento e controle das metas e obrigações de universalização;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 15, de 17 de abril de 2008, publicada no Diário Oficial da União de 22 de abril de 2008;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo nº 53500.022906/2007;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 540, realizada em 8 de outubro de 2009,

### **RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar o Regulamento de Acompanhamento e Controle das Obrigações de Universalização do Serviço Telefone Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral (STFC), na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º Revoga-se a Resolução nº 280, de 15 de outubro de 2001, que aprovou o Regulamento para Declaração de Cumprimento de Metas de Universalização por Concessionária do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral.

RONALDO MOTA SARDENBERG  
Presidente do Conselho

## **ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 536, DE 9 DE NOVEMBRO DE 2009.**

### **REGULAMENTO DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO DESTINADO AO USO DO PÚBLICO EM GERAL – STFC**

#### **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art.1º Este Regulamento tem por objetivo estabelecer os critérios e procedimentos para acompanhamento e controle referentes ao cumprimento de obrigações de universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral – STFC.

§1º As obrigações de universalização constam no Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado em Regime Público – PGMU, aprovado pelo Decreto n.º 4.769, de 27 de junho de 2003, ou outro que vier a substituí-lo ou modificá-lo.

§2º O cumprimento de obrigações de universalização rege-se, além do PGMU, pela Lei Geral de Telecomunicações – LGT, n.º 9.472, de 16 julho de 1997, por Regulamentos e demais normas aplicáveis, bem como pelo Contrato de Concessão.

§3º Para efeitos deste Regulamento, os procedimentos para acompanhamento das obrigações de universalização incluem prospecção, planejamento, prestação de informações e divulgação, e para o controle, a verificação do cumprimento das metas de universalização, as sanções e demais medidas aplicáveis.

#### **CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES**

Art. 2º Este Regulamento utiliza as definições constantes da regulamentação e, em especial, as seguintes:

I – Concessionária: pessoa jurídica que, mediante concessão, explora o STFC, prestado no regime público;

II – Obrigações de Universalização: são as que objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e de sua condição socioeconômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público;

III – Prospecção: levantamento de informações que permitam a verificação do enquadramento de uma determinada localidade nos critérios previstos no PGMU;

IV – Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral - STFC: serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia; e,

V – Usuário: qualquer pessoa que utilize o STFC, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à Prestadora.

### CAPÍTULO III DA PROSPECÇÃO, PLANEJAMENTO E PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

#### Seção I Da Prospecção

Art. 3º A Concessionária deverá apresentar, semestralmente, até o dia 10 dos meses de dezembro e junho, respectivamente, no formato designado pela Anatel, informações referentes à prospecção das localidades existentes em sua área de Concessão.

§1º Devem ser informados, no mínimo, os seguintes dados relativos a cada localidade: nome, unidade da federação e município a que pertence, coordenadas geográficas, a quantidade de domicílios permanentes e adjacentes encontrados e a estimativa populacional.

§2º Todas as localidades prospectadas devem ser informadas, inclusive aquelas que ainda não possuam perfil de atendimento.

#### Seção II Do Planejamento

Art. 4º A Concessionária deve apresentar, semestralmente, até o dia 10 dos meses de dezembro e junho, respectivamente, planejamento das localidades que serão atendidas em decorrência do enquadramento nas características descritas no PGMU.

Parágrafo único. Devem ser informados, no mínimo, os seguintes dados relativos a cada localidade: nome, unidade da federação e município a que pertence, coordenadas geográficas, atendimento por acesso coletivo, individual ou *backhaul*, a estimativa populacional e data prevista para atendimento.

Art. 5º A exclusão ou inclusão de qualquer localidade do planejamento ou alteração do cronograma estabelecido devem ser previamente informados pela Concessionária.

Parágrafo único. No caso de exclusão, a Concessionária além de informar, deverá justificar, com no mínimo um mês de antecedência.

Art. 6º O atendimento das localidades deve ser efetuado no decorrer do semestre planejado, conforme cronograma estabelecido, sem prejuízo das sanções aplicáveis, quando for o caso.

#### Seção III Da Prestação de Informações

Art. 7º A Concessionária deve fornecer, mensalmente, até o dia 10 (dez) do mês subsequente, as informações relativas às obrigações de universalização e o progressivo atendimento das metas estabelecidas no PGMU.

Parágrafo único. Devem ser prestadas dentro dos prazos designados, sempre que requeridas, todas as informações necessárias ao acompanhamento das obrigações de universalização.

Art. 8º A Concessionária deverá divulgar anualmente, em suas respectivas páginas da *Internet*, até 30 de abril, relatório demonstrativo do cumprimento das metas estabelecidas no PGMU, referente ao ano anterior, devendo permanecer publicado até o próximo relatório.

Art. 9º A Concessionária deve apresentar informações técnicas e econômico-financeiras relativas à execução das obrigações de universalização, em formato e periodicidade a serem definidos pela Anatel.

Parágrafo único. Devem ser fornecidas, mensalmente, até o dia 10 (dez) do mês subsequente, no mínimo, as seguintes informações relativas às localidades atendidas com *backhaul*:

I - Capacidade disponibilizada;

II - Capacidade contratada/utilizada;

III - Informações sobre os contratos firmados para utilização do *backhaul*, contendo:

- a) a razão social e o CNPJ do contratante;
- b) o número e data do contrato;
- c) a capacidade contratada;
- d) o valor total do contrato;
- e) o valor relativo à utilização do *backhaul*;
- f) o serviço a ser prestado pelo contratante;
- g) e o endereço eletrônico do contratante.

#### **CAPÍTULO IV** **DA DIVULGAÇÃO DAS METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO**

Art. 10. A divulgação das metas de universalização e das localidades atendidas deverá ser realizada pelas Concessionárias em suas respectivas áreas de prestação de serviço.

Art. 11. Toda a divulgação deve ser expressa com objetividade e clareza, além de utilizar linguagem de fácil entendimento para o usuário.

Parágrafo único. Todo material de divulgação deve fazer menção ao PGMU e aos canais de atendimento ao usuário, disponibilizados pela Concessionária.

##### Seção I Da Campanha de Divulgação

Art. 12. As Concessionárias nas modalidades Local e de Longa Distância Nacional e Internacional deverão apresentar anualmente, à Anatel, proposta de campanha de divulgação das metas de universalização, tendo como público-alvo a população brasileira adulta e como abrangência as regiões atendidas de acordo com o Plano Geral de Outorgas – PGO.

§1º A Anatel poderá priorizar, indicando até 1º de outubro do ano anterior, as metas de universalização que deverão ser divulgadas pelas concessionárias no ano seguinte.

§2º A campanha de divulgação deve trazer as seguintes informações:

I - conteúdo da comunicação, tais como roteiros e leiautes das peças;

II - estratégia de mídia, nesta incluída a qualificação e quantificação dos públicos a serem atingidos, número de exposições e o período total de veiculação;

III - plano de mídia, contendo discriminação das veiculações por meios, veículos ou redes e as respectivas praças atingidas.

§3º A comprovação da campanha de divulgação deverá ser formalmente apresentada à Anatel até 30 de abril do ano subsequente.

§4º As campanhas deverão ser desenvolvidas de acordo com as especificações deste Regulamento e apresentadas até 15 de dezembro do ano anterior à divulgação.

§5º A Anatel terá até 31 de janeiro de cada ano para aprovar a campanha apresentada, sendo as propostas das concessionárias aprovadas por decurso de prazo, caso não exista manifestação da Agência, dentro do prazo estabelecido.

Art. 13. As Concessionárias poderão realizar a campanha de divulgação, de maneira integrada por meio de entidade representativa.

#### Subseção I Da divulgação em emissoras de rádio

Art. 14. Semestralmente, durante 10 (dez) dias consecutivos, devem ser realizadas no mínimo 6 (seis) veiculações diárias, entre 6 (seis) e 18 (dezoito) horas, em emissoras de rádio, com máxima abrangência de difusão na área de prestação do serviço, atingindo, inclusive, zonas rurais.

#### Subseção II Da divulgação em emissoras de TV

Art. 15. Semestralmente, durante 10 (dez) dias, devem ser realizadas no mínimo 4 (quatro) veiculações diárias, entre 7 (sete) e 22 (vinte e duas) horas, em emissoras de televisão aberta.

#### Subseção III Da divulgação na Internet

Art. 16. A Concessionária deve dispor permanentemente em sua página na *Internet*, de forma clara, objetiva e de fácil visibilidade, *link* para a relação atualizada das localidades atendidas na sua área de prestação do serviço juntamente com a informação de que estão contempladas com acessos coletivos, individuais e/ou *backhaul*.

~~Parágrafo único. A página contendo a relação das localidades atendidas deve permitir acesso:~~

§1º. A página contendo a relação das localidades atendidas deve permitir acesso: [\(Retificação publicada no D.O.U de 18 de dezembro de 2009\)](#)

I – ao PGMU;

II – à relação de Telefones de Uso Público adaptados para pessoas com deficiência, conforme previsão do §3º do art. 35 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução n.º 426, de 2005;

III – à página da Anatel na Internet.

§2º O prazo para adequação ao disposto no presente artigo será de 30 (trinta) dias, a partir da publicação deste Regulamento.

## Seção II Da divulgação aos órgãos públicos

Art. 17. A Concessionária deve informar, na sua área de prestação do serviço, por meio de correspondência com aviso de recebimento, todas as previsões contidas no PGMU, bem como a relação das localidades atendidas no ano anterior, observados os seguintes requisitos:

I - no mínimo, uma vez ao ano, no mês de março, aos Governadores de Estado e do Distrito Federal, aos Presidentes das Assembléias Legislativas dos Estados e da Câmara Legislativa do Distrito Federal;

II – no mínimo, uma vez ao ano, no mês de março, aos Prefeitos e Presidentes das Câmaras Municipais, devendo as informações referentes a localidades limitar-se à relação de localidades atendidas no ano anterior que se encontrem no âmbito dos seus respectivos municípios.

Art. 18. A Concessionária na modalidade Local deve informar, no mínimo uma vez ao ano, no mês de março, na sua área de prestação do serviço, por meio de correspondência com aviso de recebimento:

I - às autoridades estaduais responsáveis por saúde, educação, cultura e justiça, bem como ao Ministério Público Federal e Estadual, e aos órgãos do Poder Judiciário, limitados aos tribunais de 2ª instância, e de órgãos oficiais de defesa do consumidor, a previsão contida no art. 9º do PGMU e os procedimentos para solicitação e critérios para o seu atendimento;

II - ao Ministério Público Federal e Estadual e às entidades representativas de pessoas com deficiência, a previsão contida no art. 10 do PGMU em vigor e os procedimentos para solicitação e critérios para o seu atendimento.

## Seção III Da divulgação da Consulta ou Audiência Públicas

Art. 19. A Concessionária deve divulgar em sua página inicial na *Internet*, de forma clara, objetiva e de fácil visibilidade, as Consultas ou Audiências Públicas realizadas pela Anatel que objetivem a participação da sociedade no acompanhamento e controle das obrigações de universalização.

## CAPÍTULO V DA VERIFICAÇÃO

Art. 20. A Anatel poderá, a qualquer tempo, efetuar ações de fiscalizações, sistêmicas ou pontuais, bem como auditoria específica, para verificar as informações prestadas pela Concessionária e o cumprimento das metas de universalização.

**CAPÍTULO VI**  
**DAS SANÇÕES**

Art. 21. As infrações decorrentes do descumprimento das obrigações constantes neste Regulamento, assim como das metas de obrigações de universalização, implicarão instauração de Procedimento para a Apuração do Descumprimento de Obrigações – PADO, e sujeitarão a Concessionária às pertinentes sanções, em especial as previstas nos arts. 82 e 173, incisos I, II e IV da LGT e no Contrato de Concessão.

**CAPÍTULO VII**  
**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 22. As comprovações referentes a informações que constituem matéria deste Regulamento deverão ser mantidas pelas Concessionárias por um período mínimo de cinco anos e, quando forem objeto de Procedimento para a Apuração do Descumprimento de Obrigações – PADO, até o seu trânsito em julgado, observada a legislação aplicável.