



Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

DECRETO Nº 4.769, DE 27 DE JUNHO DE 2003.

Aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 9.472, de 16 de junho de 1997,

DECRETA:

Art. 1º Fica aprovado na forma do Anexo a este Decreto, o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU.

Art. 2º O Plano de que trata o art. 1º produzirá efeitos a partir de 1º de janeiro de 2006, data na qual fica revogado o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU, aprovado pelo [Decreto nº 2.592, de 15 de maio de 1998](#).

Art. 3º Fica revogado, a partir da publicação deste Decreto, o disposto na alínea "b" do inciso II do art. 7º do Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU, aprovado pelo [Decreto nº 2.592, de 15 de maio de 1998](#).

Brasília, 27 de junho de 2003; 182º da Independência e 115º da República

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Miro Teixeira

Este texto não substitui o publicado no D.O.U. de 28.6.2003 (Edição extra)

A N E X O

**PLANO GERAL DE METAS PARA A UNIVERSALIZAÇÃO DO SERVIÇO
TELEFÔNICO FIXO COMUTADO PRESTADO NO REGIME PÚBLICO - PGMU**

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Para efeito deste Plano, entende-se por universalização o direito de acesso de toda pessoa ou instituição, independentemente de sua localização e condição sócio-econômica, ao Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, destinado ao uso do público em geral, prestado no regime público, conforme definição do Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações Prestado no Regime Público - PGO, aprovado pelo Decreto nº 2.534, de 2 de abril de 1998, bem como a utilização desse serviço de telecomunicações em serviços essenciais de interesse público, nos termos do art. 79 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e mediante o pagamento de tarifas estabelecidas na regulamentação específica.

Art. 2º Este Plano estabelece as metas para a progressiva universalização do STFC prestado no regime público, a serem cumpridas pelas concessionárias do serviço, nos termos do art. 80 da Lei nº 9.472, de 1997.

§ 1º Todos os custos relacionados com o cumprimento das metas previstas neste plano serão suportados, exclusivamente, pelas Concessionárias por elas responsáveis, nos termos fixados nos respectivos contratos de concessão.

§ 2º A Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, em face de avanços tecnológicos e de necessidades de serviços pela sociedade, poderá propor a revisão do conjunto de metas que objetivam a universalização do serviço, observado o disposto nos contratos de concessão, bem como propor metas complementares ou antecipação de metas estabelecidas neste Plano, a serem cumpridas pelas prestadoras do STFC, definindo, nestes casos, fontes para seu financiamento, nos termos do art. 81 da Lei nº 9.472, de 1997.

Art. 2º-A. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados à execução das obrigações estabelecidas neste Plano, será observada a preferência a bens e serviços oferecidos por empresas situadas no País e, entre eles, aqueles com tecnologia nacional, nos termos da regulamentação vigente. [\(Incluído pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

Art. 3º Para efeitos deste Plano são adotadas as definições constantes da regulamentação, em especial as seguintes:

I - Acesso Individual Classe Especial - AICE é aquele que tem por finalidade a progressiva universalização do acesso individualizado por meio de condições específicas para sua oferta, utilização, aplicação de tarifas, forma de pagamento, tratamento das chamadas, qualidade e sua função social;

II - Acessos Instalados são o conjunto formado pelo número total de acessos em serviço, inclusive os destinados ao uso coletivo, mais os acessos que, embora não ativados, disponham de todas as facilidades necessárias à entrada em serviço;

III - Cooperativa é a sociedade de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeita a falência, constituída para prestar serviços aos associados, nos termos da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971;

IV - Estabelecimento de Ensino Regular é o estabelecimento de educação escolar, público ou privado, conforme disposto na Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996;

V - Estabelecimento de Segurança Pública é aquele que compreende, dentre outros, postos policiais, secretarias de segurança pública, penitenciárias, unidades do corpo de bombeiros e das polícias civil, militar e federal;

VI - Instituição de Saúde é toda a instituição, pública ou privada, que preste, no mínimo, assistência ambulatorial e seja atendida por, pelo menos, um profissional de saúde de nível superior;

VII - Localidade é todo lugar do território nacional onde exista aglomerado permanente de habitantes, nos termos e critérios adotados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE;

VIII - Posto de Serviço de Telecomunicações - PST é um conjunto de instalações de uso coletivo, mantido pela concessionária, dispondo de, pelo menos, TUP e TAP, e possibilitando o atendimento pessoal ao consumidor;

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

X - Telefone de Uso Público - TUP é aquele que permite, a qualquer pessoa, utilizar, por meio de acesso de uso coletivo, o STFC, independentemente de assinatura ou inscrição junto à prestadora;

XI - Terminal de Acesso Público - TAP é aquele que permite, a qualquer pessoa, utilizar, por meio de acesso de uso coletivo, o STFC, independentemente de assinatura ou inscrição junto à prestadora, incluindo, ainda, funções complementares que possibilitem o uso do STFC para conexão a Provedores de Acesso a Serviços Internet - PASI, de livre escolha do usuário, e envio e recebimento de textos, gráficos e imagens, por meio eletrônico, observado o disposto na regulamentação;

XII - Unidade de Atendimento de Cooperativa - UAC é aquela que atende efetivamente os associados de uma cooperativa, desenvolvendo atividades específicas, tais como unidades de armazenagem, embalagem, frigorificação, crédito e infra-estrutura, entre outras; [\(Redação dada pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

XIII - Zona Rural é toda a parcela do território nacional não circunscrita pelas áreas das localidades, excetuadas as regiões remotas e de fronteira.

XIV - **Backhaul** é a infra-estrutura de rede de suporte do STFC para conexão em banda larga, interligando as redes de acesso ao **backbone** da operadora. [\(Incluído pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

Parágrafo único. A aplicação da definição contida no inciso VII deste artigo deverá observar o disposto na regulamentação.

CAPÍTULO II

DAS METAS DE ACESSOS INDIVIDUAIS

Art. 4º A partir de 1º de janeiro de 2006, as concessionárias do STFC deverão:

I - ter implantado o STFC, com acessos individuais das classes residencial, não residencial e tronco, em todas as localidades com mais de trezentos habitantes;

II - atender às solicitações de acesso individual, das classes residencial, não residencial e tronco, nas localidades com

STFC, no prazo máximo de sete dias.

Art. 5º A partir de 1º de janeiro de 2006, em localidades com STFC com acessos individuais, as Concessionárias devem:

I - dar prioridade às solicitações de acesso individual dos estabelecimentos de ensino regular, das instituições de saúde, estabelecimentos de segurança pública, bibliotecas e museus públicos, órgãos do Poder Judiciário, órgãos do Ministério Público e órgãos de defesa do consumidor;

II - tornar possível a utilização gratuita do STFC para comunicação com serviços públicos de emergência, existentes para a localidade;

III - tornar disponíveis acessos individuais para estabelecimentos de ensino regular, instituições de saúde, estabelecimentos de segurança pública, bibliotecas e museus públicos, órgãos do Poder Judiciário, órgãos do Ministério Público, objetivando permitir-lhes a comunicação por meio de voz ou da transmissão de outros sinais e a conexão a provedores de acesso a serviços internet, mediante utilização do próprio STFC ou deste como suporte a acesso a outros serviços.

Parágrafo único. As obrigações previstas nos incisos I e III deste artigo devem ser atendidas no prazo máximo de sete dias, após sua solicitação pela entidade.

Art. 6º A partir de 1º de janeiro de 2006, em localidades com STFC com acessos individuais, as concessionárias devem assegurar condições de acesso ao serviço para portadores de necessidades especiais sejam de locomoção, visuais, auditivas e da fala, que disponham da aparelhagem adequada à sua utilização, observando as seguintes disposições:

I - tornar disponível centro de atendimento para intermediação da comunicação;

II - atender às solicitações de acesso individual, no prazo máximo de sete dias.

CAPÍTULO III

DAS METAS DE ACESSOS COLETIVOS

Art. 7º A partir de 1º de janeiro de 2006, nas localidades com STFC com acessos individuais, as concessionárias deverão ter ativado TUPs em quantidades que assegurem que a densidade de TUPs, por setor do PGO, seja igual ou superior a 6,0 TUPs/1000 habitantes.

Parágrafo único. A ativação dos TUPs deve ocorrer de forma que, em toda a localidade, inclusive nas áreas de urbanização precária, existam, distribuídos territorialmente de maneira uniforme, pelo menos três TUPs por grupo de mil habitantes.

Art. 8º A partir de 1º de janeiro de 2006, nas localidades com STFC com acessos individuais, as Concessionárias devem assegurar a disponibilidade de acesso a TUPs, na distância máxima de trezentos metros, de qualquer ponto dentro dos limites da localidade, observado o disposto na regulamentação.

§ 1º Do total de TUPs em serviço, em cada localidade, no mínimo cinquenta por cento devem estar instalados em locais acessíveis ao público, vinte e quatro horas por dia, com capacidade de originar e receber chamadas locais e de longa distância nacional, sendo que, pelo menos, metade destes deve, adicionalmente, ter capacidade de originar e receber chamadas de longa distância internacional.

§ 2º Os TUPs devem permitir identificação visual pelo usuário da capacidade de originar e receber chamadas locais, de longa distância nacional e internacional;

§ 3º Os TUPs devem dispor de informações relativas a códigos de serviços públicos de emergência e de utilidade pública, nos termos da regulamentação.

Art. 9º A partir de 1º de janeiro de 2006, as concessionárias do STFC na modalidade Local devem, nas localidades onde o serviço estiver disponível, ativar TUPs nos estabelecimentos de ensino regular, instituições de saúde, estabelecimentos de segurança pública, bibliotecas e museus públicos, órgãos do Poder Judiciário, órgãos do Ministério Público e órgãos de defesa do consumidor, observados os critérios estabelecidos na regulamentação.

Parágrafo único. As solicitações de que trata o **caput** do artigo devem ser atendidas no prazo máximo de sete dias.

Art. 10. A partir de 1º de janeiro de 2006, as concessionárias do STFC na modalidade Local devem assegurar que, nas localidades onde o serviço estiver disponível, pelo menos dois por cento dos TUPs sejam adaptados para cada tipo de portador de necessidades especiais, seja visual, auditiva, da fala e de locomoção, mediante solicitação dos interessados, observados os critérios estabelecidos na regulamentação, inclusive quanto à sua localização e destinação.

Parágrafo único. Os portadores de necessidades especiais poderão, diretamente, ou por meio de quem os represente, solicitar adaptação dos TUPs, referida no **caput**, de acordo com as suas necessidades, cujo atendimento deve ser efetivado, a contar do registro da solicitação, no prazo máximo de sete dias.

Art. 11. A partir de 1º de janeiro de 2006, todas as localidades com mais de cem habitantes, ainda não atendidas pelo STFC, devem dispor de pelo menos um TUP instalado em local acessível vinte e quatro horas por dia, com capacidade de originar e receber chamadas de longa distância nacional e internacional.

§ 1º A responsabilidade pelo cumprimento do disposto neste artigo, para localidade situada à distância geodésica igual ou inferior a trinta quilômetros de outra, atendida com STFC com acessos individuais, é da concessionária do serviço na modalidade Local.

§ 2º A responsabilidade pelo cumprimento do disposto neste artigo, para localidade situada a distância geodésica superior a trinta quilômetros de outra, atendida com STFC com acessos individuais, será da concessionária do serviço nas modalidades longa distância nacional e internacional, a quem incumbe, ainda, o atendimento às populações situadas em regiões remotas ou de fronteira.

§ 3º A partir de 1º de janeiro de 2008, o atendimento às populações situadas em regiões remotas ou de fronteira, de responsabilidade da concessionária do STFC nas modalidades longa distância nacional e internacional, deve ser realizado por meio de pelo menos um TAP.

Art. 12. Todas as localidades já atendidas somente com acessos coletivos do STFC devem dispor, de pelo menos um TUP, instalado em local acessível vinte e quatro horas por dia e capaz de originar e receber chamadas de longa distância nacional e internacional.

CAPÍTULO IV

DAS METAS DE IMPLEMENTAÇÃO DA INFRA-ESTRUTURA DE REDE DE SUPORTE DO STFC PARA CONEXÃO EM BANDA LARGA (Redação dada pelo Decreto nº 6.424, de 2008)

Art. 13. A concessionária deverá instalar **backhaul** nas sedes dos municípios e localidades ainda não atendidos, em suas respectivas áreas geográficas de concessão, observadas as seguintes disposições: (Redação dada pelo Decreto nº 6.424, de 2008)

I - quarenta por cento das sedes dos municípios, até 31 de dezembro de 2008; (Redação dada pelo Decreto nº 6.424, de 2008)

II - oitenta por cento das sedes dos municípios, até 31 de dezembro 2009; e (Redação dada pelo Decreto nº 6.424, de 2008)

III - cem por cento das sedes dos municípios, até 31 de dezembro 2010. (Redação dada pelo Decreto nº 6.424, de 2008)

§ 1º As despesas e as receitas resultantes da implementação do disposto no **caput**, assim como o eventual saldo dos recursos, serão apurados até 31 de julho de 2010, em forma a ser estabelecida por regulamento da ANATEL. (Redação dada pelo Decreto nº 6.424, de 2008)

§ 2º Verificado, nos termos do disposto no § 1º, eventual saldo positivo, este será utilizado na ampliação do **backhaul**, o que se dará pelo atendimento a localidades a que se refere o **caput** ou, em já estando todas as localidades atendidas, pelo aumento das capacidades mínimas de transmissão, na forma de regulamento a ser estabelecido pela ANATEL. (Redação dada pelo Decreto nº 6.424, de 2008)

§ 3º Os critérios de atendimento às novas localidades, conforme o disposto no § 2º, serão definidos em regulamento da ANATEL. (Redação dada pelo Decreto nº 6.424, de 2008)

§ 4º À concessionária que já houver atendido ao disposto no **caput** e seus incisos na data da publicação deste Decreto será aplicado o disposto no § 2º. (Redação dada pelo Decreto nº 6.424, de 2008)

§ 5º A concessionária tem por obrigação disponibilizar o acesso à infra-estrutura de que trata o **caput**, nos termos da regulamentação aplicável, atendendo, preferencialmente, a implementação de políticas públicas para as telecomunicações. (Incluído pelo Decreto nº 6.424, de 2008)

§ 6º Fica excluída da obrigação constante deste artigo a concessionária na modalidade longa distância nacional e internacional. (Incluído pelo Decreto nº 6.424, de 2008)

Art. 13-A. A capacidade mínima de transmissão do **backhaul**, para atendimento aos municípios, deverá considerar a população do respectivo município, observando as seguintes disposições: (Incluído pelo Decreto nº 6.424, de 2008)

I - em municípios de até 20.000 habitantes, capacidade mínima de 8 Mbps nas respectivas sedes; [\(Incluído pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

II - em municípios entre 20.001 e 40.000 habitantes, capacidade mínima de 16 Mbps nas respectivas sedes; [\(Incluído pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

III - em municípios entre 40.001 e 60.000 habitantes, capacidade mínima de 32 Mbps nas respectivas sedes; e [\(Incluído pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

IV - em municípios com mais de 60.000 habitantes, capacidade mínima de 64 Mbps nas respectivas sedes. [\(Incluído pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

§ 1º As capacidades mínimas de transmissão a que se refere o **caput** deverão considerar o enlace de maior capacidade e não poderão ser compartilhadas com outros municípios. [\(Incluído pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

§ 2º Os municípios que só puderem ser atendidos via satélite poderão ter a capacidade mínima de transmissão, a que se referem os incisos do **caput** deste artigo, reduzida para 2 Mbps, 4 Mbps, 8 Mbps e 16 Mbps, respectivamente. [\(Incluído pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

§ 3º Os municípios referidos no § 2º, quando puderem ser atendidos por infra-estrutura diversa da satelital, deverão observar as capacidades mínimas estabelecidas nos incisos do **caput** deste artigo. [\(Incluído pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

§ 4º Para atendimento às localidades não contempladas nos incisos I a IV do **caput**, a capacidade mínima de transmissão deverá considerar a população da respectiva localidade, observando as seguintes disposições: [\(Incluído pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

I - em localidades com até 5.000 habitantes, capacidade mínima de 2 Mbps; e [\(Incluído pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

II - em localidades com mais de 5.000 habitantes, capacidade mínima de 4 Mbps. [\(Incluído pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

§ 5º As capacidades mínimas de transmissão a que se refere o § 4º deverão considerar o enlace de maior capacidade e não poderão ser compartilhadas com outras localidades. [\(Incluído pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

Art. 14. [\(Revogado pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

Art. 15. [\(Revogado pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

CAPÍTULO V

DAS METAS DE POSTOS DE SERVIÇO EM ZONA RURAL

[\(Redação dada pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

Art. 16. A partir de 1º de junho de 2008, as concessionárias de STFC deverão ativar um PST para atender a cada UAC localizada em zona rural, mediante solicitação do representante legal da cooperativa, no prazo máximo de cento e vinte dias. [\(Redação dada pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

§ 1º A responsabilidade pelo cumprimento do disposto neste artigo, para UAC situada à distância geodésica igual ou inferior a trinta quilômetros de localidade, atendida com STFC com acessos individuais, é da concessionária do serviço na modalidade Local. [\(Redação dada pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

§ 2º A responsabilidade pelo cumprimento do disposto neste artigo, para UAC situada à distância geodésica superior a trinta quilômetros de localidade, atendida com STFC com acessos individuais, será da concessionária do serviço nas modalidades Longa Distância exclusivamente nacional. [\(Redação dada pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

Art. 17. Cada PST de UAC deve dispor de, pelo menos, um TUP, um TAP e facilidades que permitam o envio e recebimento de textos, imagens e gráficos, em modo fac-símile, bem como deve estar acessível ao público em geral sete dias por semana, no mínimo oito horas por dia, buscando-se adequação do horário de funcionamento à realidade local. [\(Redação dada pelo Decreto nº 6.424, de 2008\)](#)

Art. 18. Os TUPs e os TAPs utilizados em PST de UAC devem permitir o pagamento dos serviços por meio de cartão indutivo, sem prejuízo de outras formas de pagamento, observado o disposto na regulamentação.

CAPÍTULO VI

DAS METAS DE ACESSOS INDIVIDUAIS CLASSE ESPECIAL

Art. 19. A partir de 1º de janeiro de 2006, as concessionárias do STFC na modalidade Local devem ofertar o AICE, nas

localidades com acessos individuais, observando que o atendimento da solicitação de instalação deve ocorrer após a inscrição do assinante, no prazo máximo de trinta dias.

Parágrafo único. A ANATEL estabelecerá regulação específica e, se necessário, a adequação de regulamentos e normas para a implementação do AICE.