

REGIMENTO INTERNO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A

Em cumprimento à Resolução 623/2013, aprovada pela Anatel em 18/10/2013 e publicada no D.O.U., do dia 21/10/2013, o Conselho de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A. criado e implantado nas Regiões Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul, integrado por Usuários e entidades que possuam, em seu objeto, características de defesa dos interesses do consumidor, com caráter consultivo, voltado para a avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento, bem como para a formulação de sugestões e de propostas de melhoria dos serviços de telecomunicações prestados pelo Grupo, tais como: STFC, SMP, SCM e Tv por Assinatura, em conformidade com o Contrato de Concessão, os termos de autorização dos serviços supramencionados e os respectivos regulamentos e a Lei 8.078, de 11/09/1990, (Código de Defesa do Consumidor – CDC), no que não conflitar com as normas específicas de telecomunicações, de acordo com as disposições abaixo.

Capítulo I

DAS DEFINIÇÕES

Art. 1º - Para fins deste Regimento, aplicam-se as seguintes definições:

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

II - Serviço Móvel Pessoal – SMP:

III - Serviço de Comunicação Multimídia – SCM:

IV - Serviço de TV a Cabo – TVC: serviço de telecomunicações que consiste na distribuição de sinais de vídeo e/ou áudio a assinantes, mediante transporte por meios físicos.

V - Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal – MMDS: modalidade de serviço especial, que se utiliza de faixa de microondas para transmitir sinais a serem recebidos em pontos determinados dentro de uma área de prestação de serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações; interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a Assinantes dentro de uma Área de Prestação de serviço fixo de telecomunicações de Serviço.

VI - Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite – DTH: modalidade de serviço especial, que tem como objetivo a distribuição de sinais de televisão ou de áudio, bem como de ambos, por meio de satélites, a assinantes localizados na área de prestação.

VII - Serviço Especial de Televisão por Assinatura – TVA: serviço de telecomunicações no qual a programadora transmite o sinal até o "headend" da operadora, que envia a programação ao assinante por meio de sinais UHF codificados, sendo permitida, a critério do poder concedente, a utilização parcial sem codificação.

VIII - Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) serviço de telecomunicações de interesse coletivo, prestado no regime privado, cuja recepção é condicionada à contratação remunerada por assinantes e destinado à distribuição de conteúdos audiovisuais na forma de pacotes, de canais de programação nas modalidades avulsa de programação e avulsa de conteúdo programado e de canais de programação de distribuição obrigatória, por meio de tecnologias, processos, meios eletrônicos e protocolos de comunicação quaisquer.:

IX - Prestadora: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta os serviços de telecomunicações.

X - Usuário: qualquer pessoa, natural ou jurídica, que se utiliza de serviço de telecomunicações, independentemente de contrato de prestação de serviço ou de inscrição junto à Prestadora.

XI – Grupo: Prestadora de Serviços de Telecomunicações individual ou conjunto de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações que possuam relação de controle, como controladoras, controladas ou coligadas, aplicando-se os conceitos do Regulamento para Apuração de Controle e Transferência de Controle em Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução no 101, de 04 de fevereiro de 1999.

XII – Conselho: órgão colegiado composto por representantes dos usuários dos serviços de telecomunicações e por entidades que atuem na defesa dos interesses e direitos dos consumidores.

XIII – Entidade: pessoa jurídica de Direito Público ou de Direito Privado, em cujo ato constitutivo contenha, dentre suas finalidades, a defesa dos interesses e direitos dos consumidores.

Capítulo II

DOS OBJETIVOS E FINALIDADE

Art. 2º - O Conselho, integrado por usuários e por entidades, que contemplem em suas finalidades a defesa dos interesses do consumidor, possui caráter consultivo voltado para a orientação, análise e avaliação dos serviços de telecomunicações prestados pelo Grupo, bem como da qualidade do atendimento, em especial com o objetivo de:

I - estabelecer interação entre a CLARO e a sociedade civil;

II - identificar as possibilidades de aprimoramento contínuo dos serviços, por meio de análise e avaliação, formulando sugestões e propostas de melhoria ;

III - identificar as dificuldades vivenciadas pelos usuários e suas possíveis causas, visando implementação das medidas corretivas necessárias;

IV - Realizar acompanhamento contínuo da evolução da qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações.

Capítulo III

DA CONSTITUIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 3º - Os membros do Conselho de Usuários, em reunião específica para sua constituição, devem ser eleitos, observados os procedimentos estabelecidos no edital.

Art. 4º - O mandato dos membros do Conselho cessará automaticamente na hipótese de renúncia formal e nos casos de destituição por impedimento legal, ausências justificadas e injustificadas ou por comportamento condenável, conforme fixado neste regimento interno.

Art. 5º - O Conselho de Usuários possuirá 3 (três) cargos para a condução dos trabalhos:

I - Presidente;

II - Vice-presidente;

III - Secretário.

§ 1º. Será indicado pelo Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A. um funcionário do seu quadro de empregados para exercer as atividades de Secretário do Conselho, com a função de organizar e convocar as reuniões, providenciando o deslocamento de sua residência até o local das reuniões e, sendo necessária, a hospedagem de cada membro na localidade programada para a realização da reunião, com respectivo regresso ao local de origem, facilitar a relação dos membros do Conselho de Usuário com áreas do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., facilitando a disponibilização de informações e relatórios solicitados e previstos na regulamentação.

§ 2º. É vedada a participação, como membro do Conselho, de qualquer empregado, dirigente ou representante da CLARO, exceto para o exercício do cargo de secretário.

Capítulo IV

DA COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 6º – O Conselho de Usuários deve ser composto por até 12 (doze) membros, sendo:

I - 6 (seis) entidades que possuam dentre suas finalidades a defesa dos interesses e direitos dos consumidores, devidamente representadas; e

II - 6 (seis) usuários de serviços de telecomunicações e residentes na região de implementação do Conselho de Usuários.

Parágrafo único. Caso não seja atingido o quórum mínimo previsto no caput deste artigo, as vagas poderão ser preenchidas por candidatos eleitos de outra categoria.

Art. 7º - O Conselho será formado por usuários e por representantes de organizações das diversas entidades e associações que tenham por objetivo a defesa de interesses e direitos do consumidor, existentes nas áreas de prestação de serviços de telecomunicações da CLARO.

Parágrafo único: É necessária a idade mínima de 18 (dezoito) anos de idade para votar e ser votado;

Art. 8º - O Presidente e o Vice-Presidente do Conselho serão eleitos dentre seus membros, por voto direto de cada um dos membros, em escrutínio independente, realizado anualmente na 1ª reunião ordinária do Conselho, ocupando estas funções por período de 1 ano, devendo sempre ao final do mandato ocorrer novas eleições.

Art. 9º - Considerando que a representação nos Conselhos é exclusivamente voluntária, não cabe, conforme previsto na regulamentação, qualquer remuneração aos seus membros.

Art. 10 - Com exceção do cargo de Secretário, a participação como membro no Conselho dar-se-á mediante eleição, com voto secreto.

Capítulo V

Seção I

DO MANDATO

Art. 11 - Os membros do Conselho de Usuários terão prazo de gestão de 3 (três) anos, sendo permitida 1 (uma) reeleição.

§1º. Em caso de vacância, a respectiva vaga será preenchida, pelo prazo remanescente, por um suplente eleito de acordo com a maior quantidade de votos recebidos preferencialmente na respectiva categoria.

§2º. O mandato dos eleitos em 2016 terá vigência até 31 de dezembro de 2019, conforme previsto no artigo 26 da Resolução 623, de 18 de outubro de 2013.

§3º. Os membros e suplentes devem residir e ser domiciliado em um dos estados da respectiva região do Conselho de Usuários.

§4º. O membro do Conselho de Usuários deverá ter reputação ilibada não podendo ter qualquer anotação que deponha contra sua pessoa; e

§5º. A conduta do membro do Conselho de Usuários, inclusive no tratamento aos demais membros do Conselho, aos empregados do Grupo e aos servidores da Anatel, deve ser ética, pautando-se pela dignidade, pelo decoro, pelo zelo e pela consciência dos princípios morais.

Art. 12 - Os membros do Conselho de Usuários, serão investidos no cargo, em reunião ordinária, mediante assinatura em termo de posse, lavrado no livro de atas das reuniões do Conselho de Usuários.

§ 1º Cada um dos membros do Conselho de Usuário, antes de firmar o termo de posse, deverá apresentar os documentos a seguir relacionados, podendo a critério dos demais membros ser concedido prazo adicional para sua regularização, que não poderá ser maior do que 15 (quinze) dias, podendo, ainda, ser indicada sua substituição pelo suplente mais votado da região.

- (i) cópia da cédula de identidade;
- (ii) cópia de um comprovante de residência;
- (iii) cópia de CPF;
- (iv) no caso de entidades ou associações de defesa dos interesses do consumidor, documentação constitutiva atualizada da entidade ou associação; e
- (v) carta de apresentação ou indicação do órgão ao qual irá representar.

§ 2º A posse do conselheiro está condicionada a apresentação dos documentos previstos pelos incisos deste artigo.

Seção II

DA SUBSTITUIÇÃO

Art. 13 - Ocorrendo impedimento ou ausência do presidente do Conselho esse será substituído por seu vice-presidente. Na ausência do vice-presidente, o presidente será substituído por outro membro Conselho, a ser escolhido por meio de sorteio em sessão com os presentes.

Seção III

DA DESTITUIÇÃO

Art. 14 - Qualquer conselheiro poderá ser destituído pelo Conselho, em decisão colegiada e justificada.

Art. 15 - A destituição do conselheiro ocorrerá em caso de impedimento legal, ausências injustificadas em 03 reuniões, 04 reuniões justificadas ou ainda por comportamento considerado inadequado pelo Conselho.

Art. 16 - A destituição na forma acima, dar-se-á por voto favorável de pelo menos dois terços dos membros do Conselho, devendo ser lavrado em ata o fato originário e a consequente destituição.

Art. 17 - Ocorrendo a destituição do conselheiro, deverá ser convocado um conselheiro, dentre os suplentes eleitos, observado o critério de maioria de votos, que permanecerá no respectivo cargo pelo restante do mandato do conselheiro destituído.

Seção IV

DA VIGÊNCIA

Art. 18 - A vigência do Conselho será por período indeterminado ou até que haja alteração na regulamentação

Art. 19 - O Conselho de Usuários da Região Nordeste, terá sua sede postal, na Capital do Estado de São Paulo, na Rua Henri Dunant, 780 – Santo Amaro, CEP: 04709-110, São Paulo, SP.

Capítulo VI

Seção I

DAS ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO

Art. 20 - São atribuições do Conselho de Usuários:

I - propor alternativas que possibilitem a melhoria e adequação dos serviços prestados aos usuários.

II – propor atividades e cooperar com a CLARO no desenvolvimento e na disseminação de programas educativos destinados à orientação dos usuários sobre a utilização dos serviços de telecomunicações, bem como aos seus direitos e deveres;

III - conhecer as legislações e as regulamentações relativas ao setor e acompanhar sua evolução.

IV – realizar até quatro reuniões ordinárias por ano e até o dobro de reuniões de reuniões extraordinárias;

V - aprovar as pautas e atas das reuniões.

Seção II

DA COMPETÊNCIA DOS MEMBROS DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 21 - São atribuições dos membros do Conselho de Usuários:

I - participar das reuniões, atendendo à convocação do presidente, bem como discutir e votar as matérias submetidas a análise;

II - apresentar sugestões para atuação eficiente do Conselho e expor assuntos que julgar pertinentes;

III - identificar e divulgar, junto às associações ou entidades de defesa dos interesses do consumidor, os temas a serem submetidos à apreciação do Conselho;

IV - levar ao conhecimento do Conselho de Usuários recomendações e notícias a ele atinentes;

V - propor assuntos para inclusão na pauta de reuniões do Conselho de Usuarios a partir dos principais motivos constantes no registro de reclamações dos usuários dos serviços de telecomunicações nos canais de relacionamento do Grupo, bem como em órgãos de defesa do consumidor.

Parágrafo único: No desempenho de suas atribuições, os membros do Conselho de Usuários não são responsáveis, nem poderão ser responsabilizados, pelas atividades ou serviços prestados pelo Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., sendo tal responsabilidade exclusiva da administração do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A. Os membros do Conselho de Usuários não são empregados do Grupo, nem tampouco prestam serviços ou estão de qualquer forma relacionados ou vinculados ao Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., estando completamente dissociados de sua estrutura organizacional.

Seção III

DA COMPETÊNCIA DO PRESIDENTE

Art. 22 - São atribuições do presidente:

- I - coordenar os trabalhos do Conselho de Usuários;
- II - convocar os membros do Conselho de Usuários para as reuniões e presidi-las;
- III** – exercer o voto de desempate nas reuniões; e
- VII** - representar o Conselho.

Seção IV

DA COMPETÊNCIA DO VICE-PRESIDENTE

Art. 23 - São atribuições do Vice-Presidente:

I - exercer as atividades inerentes à condição de membro;

II - substituir o presidente em suas eventuais ausências e impedimentos legais e formais.

Parágrafo único. Na ausência do Presidente e do Vice-Presidente, deve ser feito sorteio para a escolha do membro que irá presidir a reunião.

Seção V

DA COMPETÊNCIA DO GRUPO CLARO S.A E EMBRATEL TVsat TELECOMUNICAÇÕES S.A

Art. 24 - São atribuições do Grupo:

I - coordenar e providenciar todos os recursos necessários para a realização das reuniões do Conselho de Usuários;

II - apresentar ao Conselho de Usuários, até a data da próxima reunião ordinária, relatórios de análises e de providências acerca das propostas apresentadas;

III - destinar espaço em sua página na internet para a publicidade sobre os trabalhos dos Conselhos de Usuários, por meio de divulgação de seu endereço postal, dos nomes e mandatos dos membros, das atas das reuniões e dos relatórios de análises e de providências acerca das propostas apresentadas pelo Conselho;

IV - designar funcionário para fazer a interface entre Conselho de Usuários e Grupo e participar das reuniões na condição de Secretário; e,

V - encaminhar, após cada reunião, as atas das reuniões dos Conselhos de Usuários e os relatórios de análises e de providências que foram entregues ao Conselho por ocasião da reunião, à Superintendência de Relações com Consumidores (SRC), que dará conhecimento ao Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST).

Seção VI

DA COMPETÊNCIA DO SECRETÁRIO

Art. 25 - São atribuições do Secretário:

- I - responder, de forma contínua, pelos encargos da secretaria do Conselho;
- II - expedir convocações para as reuniões, indicando local, horário e a pauta;
- III - secretariar as reuniões, lavrando as respectivas atas, que devem ser publicadas na página do Grupo na internet;
- IV - manter organizadas as informações a serem divulgadas na página do Grupo na internet;
- V - receber e expedir correspondências de interesse do Conselho de Usuários;
- VI - receber, circular entre seus membros e arquivar toda e qualquer correspondência, comunicação, informe ou requerimento que seja endereçado ao Conselho de Usuários; e

Parágrafo único. É vedado o voto do Secretário nas reuniões do Conselho.

Capítulo VII

DAS REUNIÕES

Seção I

DO CALENDÁRIO

Art.26 - O Conselho reunir-se-á, ordinariamente, uma vez a cada três meses, de forma presencial, preferencialmente, de forma alternada entre os estados da região de sua atuação, à escolha do Grupo, e extraordinariamente, quando necessário, não excedendo o dobro do número das reuniões ordinárias.

§ 1º - O calendário de reuniões de cada exercício financeiro deverá ser elaborado em dezembro do ano anterior, devendo contemplar não só as reuniões acima referidas, como também outras reuniões extraordinárias que sejam necessárias, observando o limite máximo do dobro das reuniões ordinárias.

§ 2º - No planejamento de suas reuniões anuais, o Presidente do Conselho e o Secretário deverão se certificar de que as datas sugeridas para o calendário de reuniões estão, a princípio, adequadas para todos os seus membros, circulando previamente a sugestão do calendário entre seus membros.

§ 3º - Durante o transcorrer das reuniões, deverá ser acordada a pauta da próxima reunião e caso hajam temas ou assuntos que necessitem de participantes que não sejam membros do Conselho, este poderá sugerir a participação de representantes com perfil e currículo para a discussão dos respectivos temas e propor a sua aprovação pelos membros do Conselho.

Art. 27 - As reuniões do Conselho deverão ser convocadas por escrito, com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência, devendo a convocação conter a ordem do dia, com as matérias a serem deliberadas na respectiva reunião.

Seção II

DOS TRABALHOS

Art. 28 - O quórum mínimo para realização das reuniões será de metade de seus membros em primeira chamada, e com qualquer número, passados 30 (trinta) minutos da convocação inicial.

Art. 29 - Os trabalhos do Conselho a cada reunião obedecerão à seguinte ordem:

- (i) Leitura da ata da última reunião;
- (ii) Apresentação e discussão das matérias constantes da pauta;
- (iii) Organização de pauta preliminar para próxima reunião.

Art. 30 - Os conselheiros poderão enviar ao Presidente do Conselho, sugestões para a pauta, as quais serão analisadas e poderão constar desta.

Art. 31 - Qualquer membro do Conselho pode apresentar questão de ordem a respeito do desenvolvimento dos trabalhos.

Parágrafo único. Constitui questão de ordem todo questionamento acerca da interpretação deste regimento, na sua prática exclusiva ou relacionada com o Regulamento de Conselho de Usuários da Anatel aprovado pela Resolução 623, de 18 de outubro de 2013.

Art. 32 - As deliberações do Conselho são tomadas por maioria simples de votos, presente a maioria de seus membros.

§ 1º Em caso de empate prevalecerá o voto do Presidente.

§ 2º As votações serão processadas pelo sistema nominal, por meio de chamada de cada um dos membros do Conselho, presentes à reunião, que deverão manifestar-se sobre cada proposição.

Art. 33 - Das reuniões do Conselho devem ser lavradas atas em livro próprio, assinadas pelo Secretário e pelos membros do Conselho presentes à reunião.

Art. 34 - Representantes da CLARO poderão apresentar aos membros do Conselho temas relevantes e planos de ação, devendo ser resguardada a estrita confidencialidade e estratégias àqueles inerentes.

Art. 35 – O membro do Conselho que não puder comparecer a qualquer reunião, ordinária ou extraordinária, deverá comunicar tal fato ao Secretário do Conselho com a devida antecedência da data prevista para sua realização.

Seção III

DA AGENDA, MATERIAL E ATAS

Art. 36 - A agenda e o material de suporte relativo a cada reunião do Conselho de Usuários ordinária ou extraordinária, deverão ser enviados pelo Secretário do Conselho para todos os seus membros com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data da reunião.

Art. 37 - As reuniões deverão ser registradas em atas pelo Secretário do Conselho de Usuários, e, posteriormente, circuladas entre os seus membros para aprovação da forma final. Uma vez obtida a aprovação de todos os membros do Conselho presentes-na referida reunião quanto ao texto da ata, o Secretário ficará encarregado de circular o texto final, no prazo de 05 (cinco) dias, para obter as assinaturas de todos os membros participantes da reunião e, ainda, providenciar o arquivamento, a publicação na página do Conselho de Usuários na Internet, em até 10 (dez) dias, e encaminhar para o Regulatório, juntamente com os relatórios de análise e de providências acerca das propostas apresentadas pelo Conselho.

Art. 38 - O Conselho de Usuários poderá solicitar todas as informações necessárias à execução das atividades do Conselho de Usuários, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, bem como à inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas, ou de caráter estratégico, excetuando-se, neste último caso, as informações que tenham relação direta com a verificação do cumprimento de obrigações, relacionadas com os direitos dos consumidores, assumidas em decorrência de lei, regulamento, ato administrativo de efeitos concretos expedido pela Anatel ou contrato de concessão, ato de designação, ato ou termo de permissão, de autorização de serviço, de autorização de uso de radiofrequência e de direito de exploração de satélite.

Capítulo VIII

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 39 - Ficarà a cargo da CLARO, as despesas necessárias à operacionalização do Conselho.

Art. 40 – O Conselho de Usuários deverá apresentar, ao final de cada exercício.

I – Programa de reunião ordinárias do próximo exercício; e

Art. 41 - A CLARO arcará com todas as despesas para a realização das reuniões do Conselho de Usuarios, inclusive quanto às eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem dos membros, bem como disponibilizará instalações adequadas para suas reuniões, na forma do art. 24 do Regulamento de Conselho de Usuarios, aprovado pela Resolução 623/2013.

Art. 42 - A CLARO fornecerá os meios necessários à elaboração, manutenção e atualização da página do Conselho na sua página na Internet, que deve conter, pelo menos, as seguintes informações:

I – nome dos membros do Conselho;

II – regimento interno, plano anual de atividades, relatório anual de atividades, calendário anual de reuniões com suas respectivas pautas e atas;

III – endereço postal e eletrônico do Conselho.

Art. 43 – É expressamente proibida a prática de qualquer ato privativo de membro do Conselho de Usuários por procuração, principalmente a participação nas reuniões e a votação de qualquer deliberação.

Art. 44 - Este Regimento somente poderá ser alterado por proposição enviada ao Presidente do Conselho, responsável por dar ciência aos demais membros, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data da respectiva reunião de apreciação do pleito, exigida votação da maioria absoluta dos membros do Conselho.

O presente regimento foi aprovado na 2ª. Reunião Ordinária do Conselho entrando em vigor a partir de 14/07/2017.

Presidente do Conselho

Vice Presidente do Conselho

Conselheiro

Secretário do Conselho de Usuários da Região Nordeste