

## **REGIMENTO INTERNO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DO GRUPO CLARO**

Em cumprimento à Resolução Anatel 734/2020, de 21 de setembro de 2020 e publicada no D.O.U., do dia 22 Setembro de 2020, o Conselho de Usuários do Grupo Claro é composto por Usuários dos serviços de telecomunicações e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações, tendo 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, 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, Manual Operacional do Regulamento dos Conselhos de Usuários (MOP), a Lei 8.078, de 11/09/1990, (Código de Defesa do Consumidor – CDC) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018, de 14/08/2018, no que não conflitar com as normas específicas de telecomunicações, de acordo com as disposições abaixo.

### **Capítulo I**

#### **OBJETIVO E FINALIDADE**

**Art. 1º** O presente Regimento Interno tem por objetivo nortear e estabelecer regras gerais com vista ao funcionamento, estrutura, organização e atividades do Conselho de Usuários do Grupo Claro.

**Art. 2º** O Conselho será integrado por usuários dos serviços de telecomunicações e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações, conforme previsto no art. 6º do regulamento de conselho de usuários, aprovado pela Resolução Anatel 734/2020.

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

### **Capítulo II**

#### **DA CONSTITUIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS**

**Art. 3º** O Conselho de Usuários será constituído, desde que observada a quantidade mínima de 9 (nove) membros conforme previsto no art. 11 do regulamento, sendo empossados, observados os procedimentos estabelecidos no edital de convocação.

**Art. 4º** O Conselho de Usuários possuirá 3 (três) cargos para a condução dos trabalhos:

- I - Presidente;
- II - Vice-presidente;
- III - Secretário.

## Capítulo III

### DA COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS

**Art. 5º** O Conselho de Usuários deve ser composto por até 18 (dezoito) membros, sendo suas vagas proporcionalmente preenchidas conforme Regulamento de Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução Anatel 734/2020, da seguinte maneira:

Art. 6º O Conselho de Usuários será composto por 18 (dezoito) membros, sendo suas vagas preenchidas da seguinte maneira:

I - 5 (cinco) entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações, devidamente representadas e eleitas, sendo uma de cada macrorregião geográfica do país;

II - 5 (cinco) entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), devidamente representadas e eleitas, sendo uma de cada macrorregião geográfica do país;

III - 5 (cinco) usuários de serviços de telecomunicações, devidamente representados e eleitos, sendo um residente em cada macrorregião geográfica do país;

IV - um representante indicado pelo Ministério Público Federal;

V - um representante indicado pela Defensoria Pública da União; e,

VI - um representante indicado pelo órgão coordenador do SNDC.

## Capítulo IV

### Seção I

#### DO MANDATO

**Art. 6º** Os membros do Conselho de Usuários serão eleitos para um mandato de 3 (três) anos, sendo, no caso das vagas destinadas aos usuários de serviços de telecomunicações, permitida 1 (uma) reeleição.

**Art. 7º** 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.

**§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 e macrorregião geográfica do país.

**§2º.** O membro do Conselho de Usuários deverá ter reputação ilibada não podendo ter qualquer anotação que deponha contra sua pessoa; e

**§3º.** 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.

**§4º.** Considerar-se-á comportamento condenável o exercício abusivo da função com o fim de causar dano ao Grupo Claro, ou obter, para si ou para outrem, algum tipo de vantagens ou benefício, independentemente de resultar, ou que possa resultar em prejuízo para o Grupo Claro e demais membros.

**Art. 8º** Os membros do Conselho de Usuários, serão investidos no cargo, após avaliação e aprovação da documentação apresentada, na 1ª reunião ordinária convocada pelo Secretário do Conselho, sendo a mesma formalizada mediante assinatura do termo de posse, lavrado no livro de atas das reuniões do Conselho de Usuários.

**§ 1º.** A participação no Conselho de Usuários é de caráter voluntário e não remunerado.

**§ 2º** Cada um dos membros eleito para ocupar uma das vagas do Conselho de Usuário, antes de firmar o termo de posse, deverá apresentar dentro do prazo estabelecido os documentos a seguir relacionados, podendo a critério dos demais membros ser concedido prazo adicional de até 15 dias para sua regularização, podendo, ainda, ser de imediato indicada sua substituição pelo suplente mais votado da macrorregião geográfica do país relativa a respectiva vaga.

I – cópia da cédula de identidade;

II – cópia de um comprovante de residência;

III – cópia de CPF;

IV – comprovante de conta corrente bancária;

V – no caso de entidade ou de associação, deve ser apresentada, a documentação constitutiva devidamente atualizada ou associação e carta de apresentação e/ou indicação pelo órgão de seu representante titular e suplente.

**§ 3º** A posse do conselheiro fica condicionada a apresentação dos documentos previstos no parágrafo anterior e a presença na reunião de posse, podendo, com a concordância dos demais membros, ser prorrogada sua posse para a próxima reunião.

**Art. 9º** O Conselho de Usuários será conduzido por um Presidente e um Vice-Presidente, com mandato anual e eleitos por voto direto de cada um dos

membros presentes na própria reunião de posse, e na primeira reunião de cada ano.

§ 1º Por deliberação do conselho, poderá ser realizada eleição separada, 1º para Presidente e em seguida para Vice-Presidente ou composição de chapa ou, ainda, um único pleito em que o mais votado será eleito Presidente e o candidato com segundo maior número de votos como Vice-Presidente.

§ 2º No caso de empate, o desempate será em favor do conselheiro mais idoso.

§ 3º A posse do Presidente e do Vice-Presidente dar-se-á na própria reunião de sua eleição, devendo o ato se fazer constar da ata.

§ 4º - Em caso de vacância temporária do Presidente e Vice-Presidente deverá ser escolhido um dos presentes para presidir a reunião, podendo ser por adotado o critério de sorteio ou qualquer outra forma que entendam válida.

§ 5º - Em caso de vacância permanente dos membros que ocupam os cargos de Presidente e Vice-Presidente do Conselho de Usuários, deverá ser realizada nova eleição para o complemento do tempo remanescente.

§ 6º - Será indicado pelo Grupo Claro, um funcionário do seu quadro de empregados para exercer as atividades de Secretário do Conselho, com a função de organizar e convocar as reuniões, coordenando as atividades de deslocamento e hospedagem, quando necessária, além das atividades inerentes a função.

## Seção II

### DA DESTITUIÇÃO

**Art. 10** Conforme estabelecido no Art. 14 do regulamento de conselho de usuários, aprovado pela Resolução Anatel 734/2020 e no Manual Operacional do Regulamento dos Conselhos de Usuários (MOP), qualquer conselheiro poderá ser destituído pelo Conselho, em decisão colegiada e justificada.

**Art. 11** A destituição do conselheiro ocorrerá em caso de impedimento legal, ausências injustificadas em 02 reuniões, 03 reuniões justificadas ou ainda por comportamento considerado inadequado pelo Conselho.

**Art. 12** A destituição na forma acima, dar-se-á automaticamente nos casos de impedimento legal ou por ausências em reuniões na forma estabelecida no artigo 11 ou, ainda, para os casos de comportamento considerado inadequado, por voto favorável da maioria simples dos membros do Conselho presentes na reunião devidamente convocada para destituição, devendo ser lavrado em ata o fato originário e a consequente destituição.

**Art. 13** Havendo denúncia, por qualquer interessado, o conselho deverá seguir o rito previsto no MOP para deliberação.

**Art. 14** Ocorrendo a destituição do conselheiro, deverá ser convocado, dentro do critério definido no regulamento, o suplente, que ocupará a vaga pelo período remanescente.

## **Capítulo V**

### **Seção I**

#### **DAS ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO**

**Art. 15** São atribuições do Conselho de Usuários:

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

II - propor atividades e cooperar com o Grupo Claro S.A no desenvolvimento e na disseminação de programas e ações de conscientização destinados à orientação dos usuários sobre a utilização dos serviços de telecomunicações, bem como sobre os seus direitos e deveres;

III - conhecer a legislação e a regulamentação relativas ao setor e acompanhar sua evolução;

IV - realizar até quatro reuniões ordinárias por ano; e,

V - aprovar as pautas e as atas das reuniões.

**§ 1º** - As atribuições conferidas ao Conselho de Usuários não podem ser outorgadas a outro órgão da Companhia, sendo a função de membro do Conselho de Usuários indelegável.

**§ 2º** - Não é atribuição do Conselho de Usuários dirimir conflitos individuais ou coletivos, envolvendo os usuários e o Grupo Claro.

### **Seção II**

#### **DA COMPETÊNCIA DOS MEMBROS DO CONSELHO DE USUÁRIOS**

**Art. 16** 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 Usuários 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., sendo tal responsabilidade exclusiva da administração do Grupo Claro. 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., estando completamente dissociados de sua estrutura organizacional.

### **Seção III**

#### **DA COMPETÊNCIA DO PRESIDENTE**

**Art. 17** 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. 18** 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.

### **Seção V**

#### **DA COMPETÊNCIA DO GRUPO CLARO**

**Art. 19** 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).

**Parágrafo único.** O Grupo é obrigado a fornecer 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.

## **Seção VI**

### **DA COMPETÊNCIA DO SECRETÁRIO**

**Art. 20** São atribuições do Secretário:

**I** - responder, de forma contínua, pelos encargos da secretaria do Conselho de Usuários;

**II** - expedir as 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; e,

**V** - receber e expedir correspondências de interesse do Conselho de Usuários.



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

## Capítulo VI

### DAS REUNIÕES

#### Seção I

#### DO CALENDÁRIO

**Art. 21** Para o desempenho de suas atribuições, o Conselho de Usuários poderá realizar até 4 (quatro) reuniões.

§ 1º - No planejamento de suas reuniões anuais, o Presidente do Conselho e o Secretário deverão se certificar de que as datas sugeridas pelo Secretário 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 haja 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.

§ 2º - As reuniões do Conselho deverão ser convocadas, por escrito, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência, devendo a convocação conter a ordem do dia, com os temas a serem deliberados.

§ 3º - Após a convocação de cada reunião, os membros do Conselho deverão confirmar sua participação e, a realização da reunião está condicionada a confirmação de *quórum* mínimo igual a metade dos conselheiros empossados.

§ 4º - Na hipótese de ocorrer o previsto no § 3º, a reunião será cancelada, podendo ser remarcada caso haja pauta propositiva e desde que a mesma seja remarcada com pelo menos mais de um mês antes da próxima reunião ordinária.

**Art. 22** As reuniões extraordinárias do Conselho de Usuários poderão ser convocadas, a qualquer tempo, pelo Presidente do Conselho ou por 02 (dois) de seus membros.

**Parágrafo único.** A convocação de reunião extraordinária deverá ser enviada para os seus membros com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data em que se pretenda realizar a reunião.

**Art. 23** O membro do Conselho que não puder comparecer a qualquer reunião, ordinária ou extraordinária, deverá comunicar tal fato ao Secretário ou a qualquer membro do Conselho.

**Art. 24** Independentemente de qualquer formalidade, será considerada regularmente convocada a reunião à qual comparecer a totalidade dos membros do Conselho de Usuários.



## Seção II

### DOS TRABALHOS

**Art. 25** Os trabalhos do Conselho de Usuários serão iniciados com o *quórum* mínimo igual a metade dos conselheiros empossados e obedecerão à seguinte ordem:

I - leitura da ata da última reunião. Caso algum Conselheiro deseje modificar a ata lida, poderá solicitar que o Presidente submeta sua proposta à votação e, se aprovada, constará da ata daquela reunião;

II - apresentação, discussão e votação de requerimentos relacionados à matéria constante da pauta;

III - discussão e votação das proposições em pauta; e

IV - discussão e votação de outras proposições de competência do Conselho, não relacionados com matéria constante da pauta.

**Art. 26** Os conselheiros poderão enviar ao Presidente do Conselho, sugestões para a pauta, as quais serão analisadas e poderão constar desta.

**Art. 27** 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 Anatel 734/2020 e o Manual Operacional do Regulamento dos Conselhos de Usuários (MOP).

**Art. 28** As deliberações do Conselho são tomadas por maioria simples de votos.

**Parágrafo único.** As votações serão processadas pelo sistema nominal, por meio de chamada de cada um dos membros do Conselho, participantes à reunião, que deverão manifestar-se sobre cada proposição.

**Art. 29** Das reuniões do Conselho devem ser lavradas atas, assinadas pelo Secretário e pelos membros do Conselho participantes à reunião.

**Art. 30** Representantes do Grupo Claro poderão apresentar aos membros do Conselho temas relevantes e planos de ação, devendo ser resguardada a estrita confidencialidade e estratégias àqueles inerentes.

### Seção III

#### DA AGENDA, MATERIAL E ATAS

**Art. 31** 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 15 (quinze) dias úteis em relação à data da reunião.

**Art. 32** As reuniões deverão ser registradas em atas pelo Secretário do Conselho de Usuários, e, preferencialmente, aprovadas ao final das reuniões, devendo ser publicada na página do Conselho de Usuários na Internet, em até 10 (dez) dias úteis, e encaminhar para o Regulatório, juntamente com os relatórios de análise e de providências acerca das propostas apresentadas pelo Conselho.

**§ 1º** A assinatura da Ata de reunião, quando não realizada no dia, deverá ser providenciada na reunião seguinte, momento em que o secretário deverá providenciar sua publicação, arquivamento e envio da mesma para todos os membros e Anatel.

**§ 2º** No caso de membros não presentes ou em participação virtual será aceita a aprovação da Ata por e-mail.

### Capítulo VII

#### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 33** O Conselho de Usuários deverá apresentar, ao final de cada exercício programa de reunião ordinárias do próximo exercício.

**Art. 34** 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. 35** Toda e qualquer alteração ao presente Regimento Interno deverá ser aprovada pela maioria absoluta dos membros do Conselho de Usuários, e pelo Grupo Claro.

**Art. 36** Os casos omissos deste Regimento serão resolvidos pelo Conselho de Usuários e representante do Grupo Claro.

**Art. 37** Na hipótese de conflito entre este Regimento Interno e a Resolução n.º 734/2020, de 21 de setembro de 2020 e, ainda, o Manual Operacional do Regulamento dos Conselhos de Usuários (MOP), aplica-se o disposto na Resolução e no MOP.

**Art. 38** O Grupo Claro, e os Conselhos de Usuários são regidos por normas que disciplinam o setor de telecomunicações, estando sujeitos às alterações que podem vir a ocorrer na legislação durante a vigência do mandato.

**Art. 39** Este Regimento Interno entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Usuários e do Grupo Claro, com vigência por período indeterminado e independentemente do mandato.