

## **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**

#### **OBJETIVO E FINALIDADE**

**Art. 1º** - O presente Regimento Interno tem por objetivo estabelecer as regras gerais relativas ao funcionamento, estrutura, organização e atividades do Conselho de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A.

**Art. 2º** - O Conselho será 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 dada qualidade do atendimento, em especial com o objetivo de:

- I** - estabelecer interação entre o Grupo e a sociedade civil;
- II** - identificar as possibilidades de aprimoramento contínuo dos serviços, por meio de sua constante análise e avaliação, bem como formular 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 II**

### **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 as informações e relatórios solicitados.

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

### **Capítulo III**

#### **DA COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS**

**Art. 6º** – O Conselho de Usuários deve ser composto por até 12 (doze) membros, sendo suas vagas proporcionalmente preenchidas da seguinte maneira:

**I** - 6 (seis) usuários de serviços de telecomunicações; e

**II** - 6 (seis) representantes de associações ou entidades que possuam, em seu objeto, características de defesa dos interesses do consumidor, devidamente representadas.

**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 do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A..

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

### **Capítulo IV**

#### **Seção I**

#### **DO MANDATO**

**Art. 8º** 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.** Os membros e suplentes devem residir e ser domiciliado em um dos estados da respectiva região do Conselho de Usuários.

§3º. O membro do Conselho de Usuários deverá ter reputação ilibada não podendo ter qualquer anotação que deponha contra sua pessoa; e

§4º. 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. 9º** 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 O exercício do prazo de gestão de conselheiro não é remunerado.

§ 2º 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.

§ 3º A posse do conselheiro está condicionada a apresentação dos documentos previstos no parágrafo anterior.

**Art. 10** O Conselho de Usuários será conduzido por um Presidente e um Vice-Presidente, que serão escolhidos por voto direto, por meio de cédulas identificadas de cada um dos membros, em escrutínio único, realizado na última reunião ordinária do ano, salvo para o 1º mandato em que a escolha será realizada na 1ª reunião ordinária do Conselho, ocupando estas funções por período de um ano vedada a reeleição.

§ 1º Será eleito Presidente o membro do Conselho de Usuários o candidato que obtiver o maior número de votos, sendo o desempate feito em favor do conselheiro mais idoso, ou por aclamação.

§ 2º Será eleito Vice-Presidente o membro do Conselho de Usuários e candidato que obtiver o segundo maior número de votos, aplicando-se, para o desempate, a regra prevista no § 1º.

§ 3º A posse do Presidente e do Vice-Presidente dar-se-á na própria reunião de sua eleição, sendo que seu mandato será sempre do dia 01 janeiro a 31 de dezembro do ano seguinte da eleição, salvo o 1º mandato, devendo o ato se fazer constar da ata da reunião daquela sessão ordinária.

§ 4º - Em caso de vacância temporária dos cargos de Presidente e Vice-Presidente do Conselho de Usuários, deverá ser feito sorteio entre os demais membros, do qual o Secretário não participará, para a escolha do membro que presidirá a reunião na ausência dos dois primeiros.

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

## **Seção II**

### **DA DESTITUIÇÃO**

**Art. 11** - Qualquer conselheiro poderá ser destituído pelo Conselho, em decisão colegiada e justificada.

**Art. 12** - 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. 13** - 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. 14** - Ocorrendo a destituição do conselheiro, deverá ser convocado conselheiro suplente, observado o critério de maioria de votos, que permanecerá no respectivo cargo pelo restante do mandato do conselheiro destituído.

**Art. 15** - Em qualquer hipótese será resguardado o direito de defesa, que poderá ser exercido eletronicamente, dentro dos canais de comunicação do Conselho estabelecidos pelo Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A.

## **Capítulo V**

### **Seção I**

#### **DAS ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO**

**Art. 16** – 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 S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A.

### **Seção II**

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

**Art. 17** - 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. 18** – 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. 19** – 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 S.A E EMBRATEL TVsat TELECOMUNICAÇÕES S.A**

**Art. 20** - 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. 21** - 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;
- V** - receber e expedir correspondências de interesse do Conselho de Usuários; e,
- VI** - fazer a interface entre Conselho de Usuários e Grupo e participar das reuniões na condição de Secretário.

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

## **Capítulo VI**

### **DAS REUNIÕES**

#### **Seção I**

### **DO CALENDÁRIO**

**Art. 22** - Para o desempenho de suas atribuições, o Conselho de Usuários poderá realizar até 4 (quatro) reuniões ordinárias por ano.

§ 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 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.

§ 4º - A realização das reuniões ordinárias e extraordinárias se dará com a confirmação prévia de pelo menos 50% dos membros empossados.

**Art. 23** - As reuniões extraordinárias do Conselho de Usuários poderão ser convocadas, a qualquer tempo, pelo Presidente do Conselho ou por 02 (dois) de seus membros, não podendo estas exceder o dobro do número das ordinárias.

**Parágrafo único.** A convocação das reuniões do Conselho de Usuários que não estejam previamente agendadas no calendário anual aprovado, 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. 24** - Faculta-se ao Conselho de Usuários promover suas reuniões ordinárias de forma não presencial.

**Art. 25** - As reuniões extraordinárias poderão ser realizadas de forma presencial ou à distância, a critério do Grupo.

**Art. 26** – O membro do Conselho que não puder comparecer a qualquer reunião, ordinária ou extraordinária, deverá comunicar tal fato preferencialmente ao Secretário ou a qualquer membro do Conselho.

**Art. 27** - 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. 28** - Os trabalhos do Conselho de Usuários serão iniciados com o *quorum* mínimo igual a metade dos conselheiros com presença confirmada de acordo com o artigo 22, § 4º 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. 29** - Os conselheiros poderão enviar ao Presidente do Conselho, sugestões para a pauta, as quais serão analisadas e poderão constar desta.

**Art. 30** - 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. 31** - As deliberações do Conselho são tomadas por maioria simples de votos.

§ 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, participantes à reunião, que deverão manifestar-se sobre cada proposição.

**Art. 32** - Das reuniões do Conselho devem ser lavradas atas em livro próprio, assinadas pelo Secretário e pelos membros do Conselho participantes à reunião.

**Art. 33** - Representantes da Claro S.A 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. 34** - 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. 35** - 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 participantes 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 a aprovação do Conselho, por meio de seu Presidente e, ainda, após a aprovação, providenciar 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.

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

**Art. 36** – As reuniões do Conselho serão realizadas, preferencialmente, de forma alternada entre capitais dos Estados que compõem a área de abrangência do Conselho, em local adequado e restrito, a ser determinado pelo Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A.

## **Capítulo VII**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art. 37** – O Conselho de Usuários deverá apresentar, ao final de cada exercício um Programa de reunião ordinárias do próximo exercício; e

**Art. 38** - A Claro S.A 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. 39** - A Claro S.A 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. 40** - Os membros do Conselho de Usuários serão obrigatoriamente reembolsados pelo Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A. das despesas de transporte, alimentação e hospedagem necessárias ao desempenho de suas funções, seja para fins de participação das reuniões do Conselho, seja para a participação de fóruns que venham ser organizados pela ANATEL ou pelo Grupo, com o objetivo de subsidiar a atuação dos Conselheiros de Usuários. Tais despesas deverão estar adequadamente comprovadas mediante a apresentação da documentação fiscal pertinente.

**Art. 41** – 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. 42** – Toda e qualquer alteração ao presente Regimento Interno deverá ser aprovada pela maioria absoluta dos membros do Conselho de Usuários, e pelo Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A.

**Art. 43** – Os casos omissos deste Regimento serão resolvidos pelo Conselho de Usuários e representante do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A.

**Art. 44** – Na hipótese de conflito entre este Regimento Interno e a Resolução n.º 623, de 18 de outubro de 2013, aplica-se o disposto na Resolução.

**Art. 45** – O Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A. 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. 46** – Este Regimento Interno entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Usuários e do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A..