

Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013

Publicado: Segunda, 21 Outubro 2013 08:00 | Última atualização: Terça, 07 Maio 2019 14:49
| Acessos: 15370

Aprova o Regulamento de Conselho de Usuários.

Observação: Este texto não substitui o publicado no DOU de [21/10/2013](#).

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 pelo [art. 35](#) do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997;

CONSIDERANDO os comentários recebidos na [Consulta Pública nº 54, de 17 de dezembro de 2012](#), publicada no DOU do dia 18 subsequente, o teor do Informe nº 27/2013-PRRE/SPR, de 25 de setembro de 2013, do Parecer nº 1.162/2013/DFT/LFF/PFE-Anatel/PGF/AGU e da Análise nº 438/2013-GCMB, de 11 de outubro de 2013;

CONSIDERANDO o constante dos autos do [Processo nº 53500.004490/2010](#);

CONSIDERANDO a deliberação tomada em sua [Reunião nº 717, realizada em 17 de outubro de 2013](#),

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento de Conselho de Usuários, na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º Quando da implantação dos novos Conselhos de Usuários, nos termos do anexo a esta Resolução, ficam revogados a [Resolução nº 490, de 24 de janeiro de 2008](#), que aprova o Regulamento de Conselho de Usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, e o [art. 15](#) do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JOÃO BATISTA DE REZENDE
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 623, DE 18 DE OUTUBRO DE 2013

REGULAMENTO DE CONSELHO DE USUÁRIOS

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Regulamento estabelece as regras básicas para implantação, funcionamento e manutenção de Conselhos de Usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), do Serviço Móvel Pessoal (SMP), do Serviço Móvel Especializado (SME), do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), do Serviço de TV a Cabo (TVC), do Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), do Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH), do Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA) e do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC).

Art. 2º O Conselho de Usuários, integrado por Usuários e por entidades que possuam, em seu objeto, características de defesa dos interesses do consumidor, tem 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.

§ 1º O Conselho de Usuários é uma instância de participação institucionalizada de Usuários no Grupo, não possuindo personalidade jurídica, nem autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

§ 2º Os mecanismos de divulgação do Conselho de Usuários deverão fomentar a participação da pessoa com deficiência em todas as suas atividades.

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

I - 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 4 de fevereiro de 1999](#).

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

III - 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.

IV - Serviços de Televisão por Assinatura: Serviços de TV a Cabo (TVC), de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH), Especial de Televisão por Assinatura (TVA) e de Acesso Condicionado (SeAC).

CAPÍTULO III

DA CRIAÇÃO E DA ESTRUTURAÇÃO DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 4º O Grupo que prestar, pelo menos, um dos seguintes serviços de telecomunicações, deve implantar Conselhos de Usuários:

I - STFC em regime público;

II - STFC em regime privado, desde que detenha mais de 1 (um) milhão de acessos em serviço;

III - SMP, desde que detenha mais de 1 (um) milhão de acessos em operação;

IV - SME, desde que detenha mais de 1 (um) milhão de acessos em operação;

V - SCM, desde que detenha mais de 1 (um) milhão de acessos em serviço; ou,

VI - Serviços de Televisão por Assinatura, desde que detenha mais de 1 (um) milhão de assinaturas.

§ 1º Os quantitativos previstos nos incisos deste artigo são aferidos nacionalmente.

§ 2º Para efeito deste Regulamento, o território brasileiro é dividido nas regiões Norte, Nordeste, Sul, Sudeste e Centro-Oeste.

§ 3º Os Conselhos de Usuários devem ser implantados em cada uma das regiões do país, sendo facultativa a criação naquelas em que o Grupo detiver menos de 50 (cinquenta) mil acessos ou assinaturas.

§ 4º Caso o Grupo implante mais de um Conselho de Usuários em determinada região, suas reuniões deverão ocorrer em estados diferentes.

Art. 5º O Conselho de Usuários tratará de todos os serviços de telecomunicações prestados pelo Grupo.

Art. 6º O Conselho de Usuários deve ser instituído por meio de eleição destinada a preencher as vagas dos membros e dos suplentes, a qual será convocada pelo Grupo.

Parágrafo único. Ao convocar as eleições, o Grupo deve permitir a participação de candidatos de cada um dos estados que compõem a região de implantação do Conselho de Usuários.

Art. 7º O processo das eleições, cujas regras devem estar previstas em edital, deve atender aos requisitos mínimos de ampla divulgação, publicidade, isonomia e máxima participação da sociedade.

§ 1º A divulgação das eleições deve ocorrer, dentre outros, na página na internet do Grupo e por meio de mensagem de texto na Estação Móvel do usuário ou, na falta desta, no documento de cobrança, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do período previsto para a apresentação de candidaturas.

§ 2º O Grupo pode realizar as eleições de forma presencial, pela internet ou por meio de outros canais gratuitos.

§ 3º É vedado o voto de pessoa que possua vínculo empregatício ou represente, de qualquer forma, o Grupo.

Art. 8º O Grupo também será responsável por organizar as eleições subsequentes, observado o disposto neste capítulo.

Art. 9º O Conselho de Usuários será 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) entidades que possuam, em seu objeto, características de defesa dos interesses do consumidor, devidamente representadas.

§ 1º Não havendo candidatos eleitos em número suficiente para o preenchimento das vagas de determinada categoria, estas poderão ser preenchidas por candidatos eleitos de outra categoria.

§ 2º Na hipótese 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.

§ 3º Os membros e suplentes devem residir na região de implantação do Conselho de Usuários.

§ 4º É vedada a participação, como membro do Conselho de Usuários, de pessoa que possua vínculo empregatício ou represente, de qualquer forma, o Grupo.

§ 5º É vedada a participação, como membro, em mais de um Conselho de Usuários, salvo no caso de pessoa oriunda das entidades a que se refere o inciso II do **caput** deste artigo.

§ 6º A participação no Conselho de Usuários é de caráter voluntário e não remunerado.

Art. 10. Para a implantação do Conselho de Usuários é necessário o quórum mínimo de 6 (seis) membros.

§ 1º Caso não seja alcançado o quórum mínimo, o Conselho de Usuários não será implantado, devendo o Grupo convocar novas eleições no ano seguinte.

§ 2º Caso o Conselho de Usuários, já implantado, deixe de atender ao quórum previsto no **caput**, continuará funcionando com os membros remanescentes, devendo o Grupo convocar eleições anualmente, até que se complete o quórum mínimo.

§ 3º Na hipótese do § 2º, os sucessores investidos pelas novas eleições exercerão os mandatos pelo prazo remanescente.

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

Parágrafo único. Os mandatos serão iniciados em 1º de janeiro do ano seguinte ao da eleição.

Art. 12. 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. 13. O Conselho de Usuários deverá eleger, dentre seus membros, um Presidente, que será responsável pela coordenação executiva de suas atividades e representação, bem como um Vice-Presidente.

§ 1º O Presidente e Vice-presidente ocuparão estas funções por período a ser definido pelo Conselho de Usuários quando da realização da eleição, não podendo ser superior ao seu próprio mandato no Conselho de Usuários.

§ 2º A condução dos trabalhos do Conselho de Usuários será auxiliada pelo Secretário, designado nos termos do inciso IV do [artigo 20](#).

Art. 14. A seu critério, a Anatel poderá participar de reuniões de Conselho de Usuários.

Art. 15. A critério da Anatel, poderão ser organizados fóruns com o objetivo de discutir e subsidiar a atuação de Conselhos de Usuários.

§ 1º Além de membros de Conselhos de Usuários, poderão ser convidados representantes de órgãos e entidades voltados à defesa dos interesses do consumidor.

§ 2º O Grupo será responsável pelas eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem relativas à participação do presidente e vice-presidente dos seus respectivos Conselhos de Usuários ou, na falta destes, de membros do Conselho que os representem.

CAPÍTULO IV

DAS ATRIBUIÇÕES

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 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 Faculta-se ao Conselho de Usuários promover suas reuniões ordinárias de forma não presencial.

§ 2º Caso o Conselho de Usuários decida se reunir presencialmente, as reuniões ordinárias devem ser realizadas, preferencialmente, de forma alternada entre os estados da região de sua atuação, à escolha do Grupo.

§ 3º As reuniões extraordinárias não poderão exceder o dobro do número das ordinárias.

§ 4º As reuniões extraordinárias poderão ser realizadas de forma presencial ou à distancia, a critério do Grupo.

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 à análise do Conselho de Usuários;

II - apresentar sugestões para a atuação eficiente do Conselho de Usuários 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 de Usuários;

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

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.

§ 1º Para o cumprimento do disposto no inciso V deste artigo, o Grupo deve tornar disponíveis relatórios contendo os principais motivos de reclamações dos usuários registrados em seus canais de relacionamento, por tipo de serviço de telecomunicações.

§ 2º Os membros do Conselho de Usuários deverão desempenhar suas funções de forma diligente e eficiente, observando para este fim seu compromisso de atuar em defesa dos direitos dos usuários e de preservar toda e qualquer informação que venha a ser colocada à disposição de seus membros pelo Grupo.

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,

IV - representar o Conselho de Usuários.

Art. 19. São atribuições do Vice-Presidente:

I - exercer as atividades inerentes à condição de membro; e,

II - substituir o Presidente nas suas ausências e nos seus 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.

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.

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; 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.

Art. 22. O Conselho de Usuários, em conjunto com o Grupo, poderá estabelecer regras para a sua organização e funcionamento, observadas as disposições estabelecidas neste Regulamento.

CAPÍTULO V

DA PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 23. A previsão orçamentária necessária ao cumprimento das atividades do Conselho de Usuários seguirá os critérios e os procedimentos adotados pelo Grupo.

Parágrafo único. O Conselho de Usuários deve adotar as mesmas regras do Grupo quanto às despesas relativas a viagens, devendo ser efetuada a competente prestação de contas.

Art. 24. O Grupo deve arcar com todas as despesas necessárias ao cumprimento das atividades do Conselho de Usuários, bem como para a realização das reuniões ordinárias e extraordinárias dos Conselhos, inclusive quanto às eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem dos membros, bem como disponibilizar instalações adequadas para suas reuniões.

CAPÍTULO VI

DAS SANÇÕES

Art. 25. O descumprimento ao disposto neste Regulamento, bem como a inobservância dos deveres dele decorrentes ou demais atos relacionados, sujeita os infratores às sanções, aplicáveis pela Anatel, definidas no Livro III, Título VI, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, bem como nos Contratos de Concessão, nos Termos de Permissão, nos Termos de Autorização e no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas da Anatel.

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 26. As primeiras eleições para implantação dos Conselhos de Usuários deverão ser concluídas em até 6 (seis) meses da aprovação deste Regulamento.

Parágrafo único. Os mandatos dos membros eleitos na forma deste artigo poderão ser mais curtos, iniciando imediatamente após as eleições e encerrando em 31 de dezembro de 2016.

Art. 27. Os Conselhos de Usuários do STFC, previstos na [Resolução nº 490, de 24 de janeiro de 2008](#), serão extintos no dia imediatamente anterior ao de implantação dos Conselhos de Usuários regidos pelo presente Regulamento.

Art. 28. Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação.