

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

RESOLUÇÃO Nº 490, DE 24 DE JANEIRO DE 2008

Aprova o Regulamento de Conselho de Usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC.

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 pelos arts. 16 e 35 de Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 751, de 6 de novembro de 2006, publicada no Diário Oficial da União de 7 de novembro de 2006;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 467, realizada em 22 de janeiro de 2008;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do processo nº 53500.017564/2006,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento de Conselho de Usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 490, DE 24 DE JANEIRO DE 2008

REGULAMENTO DE CONSELHO DE USUÁRIOS DO STFC

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 destinado ao uso do público em geral – STFC.

Art. 2º O Conselho de Usuários, integrado por usuários e por associações ou entidades que possuam, em seu objeto, característica de defesa dos interesses do consumidor, tem caráter consultivo, voltado para orientação, análise e avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento pela prestadora, bem como para formulação de sugestões e propostas de melhoria dos serviços.

Art. 3º A prestadora com PMS deve organizar e manter em permanente funcionamento Conselho de Usuários conforme as disposições deste Regulamento.

Capítulo II DAS DEFINIÇÕES

Art. 4º Para fins deste Regulamento, aplicam-se as seguintes definições:

I - Área Local: área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela Agência, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local;

II - Poder de Mercado Significativo (PMS): posição que possibilita influenciar de forma significativa as condições do mercado relevante, assim considerada pela Agência;

III - Prestadora: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta o STFC;

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

V - Usuário: qualquer pessoa que utiliza o STFC, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora.

Capítulo III

DA CRIAÇÃO E ESTRUTURAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 5º O território brasileiro, para efeito deste Regulamento, é dividido nas áreas que constituem as 4 (quatro) Regiões estabelecidas no Anexo 1 do Plano Geral de Outorgas (PGO).

Art. 6º A prestadora com PMS que atue nas Regiões I, II ou III deve implantar, no mínimo, 1 (um) Conselho de Usuários para cada grupo de 2 (dois) milhões de acessos fixos em serviço, ou fração, em cada setor do PGO em que detenha PMS.

§ 1º Em cada setor do PGO, pelo menos 1 (um) Conselho de Usuários deve localizar-se na capital do respectivo Estado da Federação ou no Distrito Federal.

§ 2º Não havendo capitais no setor do PGO, o Conselho de Usuários a que se refere o parágrafo 1º deve localizar-se no município com o maior número de acessos fixos em serviço.

§ 3º A implantação de mais de 1 (um) Conselho de Usuários dentro da mesma área local somente será permitida uma vez atingido o número mínimo de conselhos estabelecidos no *caput* deste artigo.

Art. 7º A prestadora com PMS que atue na Região IV deve implantar, no mínimo, 3 (três) Conselhos de Usuários, que devem estar distribuídos de forma que exista 1 (um) Conselho na área geográfica de cada uma das demais regiões.

Parágrafo Único. Os Conselhos devem ser instalados em capitais de Estado da Federação ou no Distrito Federal.

Art. 8º Quando a prestadora detiver outorga para prestar mais de 1 (uma) modalidade de serviço do STFC em dado setor do PGO, o Conselho de Usuários representará todas as modalidades, sem prejuízo do disposto nos artigos 6º e 7º.

Art. 9º O Conselho de Usuários deve ser instituído em reunião de constituição na qual devem ser eleitos seus membros, dentre eles o presidente e o vice-presidente.

Parágrafo único. A prestadora deve indicar o Secretário na reunião de constituição do Conselho de Usuários.

Art. 10. Para a realização da reunião de constituição a que se refere o art. 9º, a prestadora deve convidar, por meio de ampla divulgação, a sociedade em geral e associações ou entidades que possuam, em seu objeto, característica de defesa dos interesses do consumidor.

§ 1º A ampla divulgação deve ocorrer por meio de publicação de aviso em jornal de grande circulação e na página da prestadora na Internet, bem como pela veiculação de anúncios em rádio na Área Local de implantação do Conselho de Usuários, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da realização da reunião de constituição.

§ 2º A prestadora deve comunicar à Anatel, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sobre a realização da reunião de constituição, informando a data e o horário de sua realização.

§ 3º Após a divulgação do comunicado previsto no parágrafo 1º, para fins de organização e operacionalização da reunião, os interessados em participar da reunião de constituição ou em se candidatar a membro do Conselho devem se inscrever previamente junto à prestadora.

§ 4º Os interessados que porventura não tenham realizado a inscrição prévia não podem ser impedidos de participar da reunião ou de concorrer à vaga de membro do Conselho.

§ 5º A Anatel poderá, sem prejuízo do disposto neste artigo, formalizar convites a associações e entidades de defesa dos interesses do consumidor para participar da reunião de constituição, devendo informar à prestadora no prazo descrito no parágrafo 1º.

§ 6º A prestadora deverá comunicar o local da reunião de constituição, a ser realizada na mesma Área Local em que for instalado o respectivo conselho, aos usuários previamente inscritos, às entidades descritas no parágrafo 5º e à Anatel, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data da reunião.

Art. 11. Os membros do Conselho de Usuários, na reunião de constituição, devem ser eleitos, de acordo com os seguintes procedimentos mínimos:

I – os interessados em participar como membros do Conselho devem formalizar a sua candidatura, informando, por escrito, nome completo, idade, número do documento de identidade, do CPF ou do CNPJ, quando for o caso, endereço completo, ocupação e, para o caso de associações ou entidades de defesa dos interesses do consumidor, apresentar documento que garanta a legitimidade de seu preposto;

II – após a apresentação dos nomes dos inscritos, deve-se proceder a votação, em escrutínio secreto, sendo eleitos os candidatos mais votados dentre os presentes na reunião, observado o disposto no art. 12;

III – a contagem dos votos deve ser feita na reunião de constituição, pela mesa apuradora designada pelo secretário do Conselho de Usuários;

IV – a reunião deve ser conduzida pelo secretário, devendo todas as deliberações ser registradas em ata.

§ 1º É necessária a idade mínima de 18 anos para votar e ser votado.

§ 2º Para fins de eleição, cada participante da reunião de constituição será associado a um dos seguintes grupos: usuários ou entidades de defesa do consumidor.

§ 3º O participante da reunião de constituição somente votará em candidatos ao cargo de membro do conselho que pertençam ao seu respectivo grupo.

§ 4º Cada participante tem o direito de votar em, no máximo, 6 (seis) candidatos diferentes ao cargo de membro do Conselho, sendo vedado mais de um voto para o mesmo candidato.

§ 5º É vedado o voto de dirigentes, empregados ou representantes da prestadora.

Capítulo IV

DOS MEMBROS DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 12. O Conselho de Usuários deve ser composto por, no máximo:

I - 6 (seis) associações ou entidades que possuam, em seu objeto, característica de defesa dos interesses do consumidor, devidamente representadas por seu preposto; e

II - 6 (seis) usuários do STFC.

§ 1º É vedada a participação, como membro do Conselho, de qualquer empregado, dirigente ou representante da prestadora, exceto para o exercício do cargo de secretário.

§ 2º A representação no Conselho é de caráter voluntário e não remunerado.

§ 3º A ausência de usuários do STFC ou de associações ou entidades não obsta a instalação e funcionamento do Conselho.

§ 4º É vedada, na composição do Conselho, a participação de usuário que for membro de associações ou entidades já representadas no respectivo Conselho.

Art. 13. Os membros do Conselho terão mandato de 3 (três) anos, vedada a recondução.

§ 1º Para metade mais um dos primeiros membros do Conselho, o mandato terá duração de 2 (dois) anos, vedada a recondução.

§ 2º Findos os mandatos, ficam impedidos de participar, como membro do Conselho, pelo período de 1 (um) ano.

Art. 14. O mandato dos membros do Conselho cessará automaticamente na hipótese de renúncia formal e nos casos de destituição por impedimento legal, ausências contínuas e injustificadas ou por comportamento condenável, conforme fixado no respectivo regimento interno.

Art. 15. O Conselho de Usuários possuirá 3 (três) cargos para a condução dos trabalhos:

I - presidente;

II - vice-presidente; e

III - secretário.

§ 1º O presidente e o vice-presidente devem ser eleitos dentre os membros do Conselho para o mandato de 1 (um) ano, não renovável.

§ 2º A prestadora deve indicar o secretário do Conselho dentre os seus funcionários.

Capítulo V

DAS ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 16. São atribuições do Conselho de Usuários:

I - cooperar com a prestadora no desenvolvimento e na disseminação de programas educativos destinados à orientação dos usuários sobre a utilização do STFC, bem como aos seus direitos e deveres;

II - analisar, debater e propor soluções na existência de eventuais conflitos entre usuários e prestadora;

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

IV - conhecer da legislação e da regulamentação relativas ao setor e acompanhar sua evolução;

V - interagir com os usuários e com as entidades representativas visando a indicação de representantes quando da renovação dos membros;

VI - aprovar o seu regimento interno;

VII - elaborar e encaminhar para a prestadora, anualmente, até o dia 30 de novembro, o Plano Anual de Atividades, que deve ser aprovado pela prestadora, no que se refere à proposta orçamentária, até o dia 31 de dezembro;

VIII - elaborar o relatório anual das atividades realizadas, a ser encaminhado à prestadora e à

Anatel até o dia 31 de janeiro do ano seguinte; e

IX - dar publicidade, por meio de divulgação na página da prestadora na Internet, de seu regimento interno, do plano anual de atividades, do relatório anual de atividades, do calendário anual de reuniões e de suas respectivas pautas e atas.

§ 1º As informações necessárias à execução das atividades do Conselho devem ser obtidas com a prestadora.

§ 2º Para o acompanhamento da efetividade das disposições constantes nos incisos II e III, a prestadora deve elaborar, anualmente, e encaminhar à Anatel até o dia 31 de março relatório contendo as análises e as providências adotadas acerca das propostas encaminhadas pelos respectivos Conselhos de Usuários.

Art. 17. O Plano Anual de Atividades a que se refere o inciso VII do art. 16 deve conter:

I - metas do Conselho;

II - plano de ação e atividades a serem desenvolvidas;

III - recursos físicos necessários;

IV - proposta orçamentária para o custeio de despesas do Conselho, referente ao exercício seguinte; e

V - cronograma de desembolso dos recursos financeiros necessários à execução das atividades.

Parágrafo único. O Conselho de Usuários deve encaminhar à Anatel, anualmente, cópia do Plano Anual de Atividades até o dia 31 de janeiro.

Art. 18. 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;

II - apresentar sugestões para a 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 eventuais alterações no regimento interno, observadas as disposições deste Regulamento; e

VI - definir pauta mínima para reuniões do Conselho a partir dos principais motivos constantes no registro de reclamações dos usuários do STFC na Anatel, bem como em órgãos de defesa do consumidor.

Parágrafo único. Para o cumprimento do disposto no inciso VI, a Anatel deve tornar disponíveis relatórios contendo os principais motivos de reclamações dos usuários registrados na Agência, por prestadora do STFC.

Art. 19. São atribuições do presidente:

I - coordenar os trabalhos do Conselho;

II - convocar os membros do Conselho para as reuniões e presidi-las;

III - exercer o voto de minerva nas reuniões;

IV - representar o Conselho; e

200890012526

V - prestar contas ao final de cada exercício.

Art. 20. São atribuições do vice-presidente:

- I - exercer 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, do qual não participará o secretário, para a escolha do membro que irá presidir a reunião.

Art. 21. 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 com antecedência mínima de 15 (quinze) dias;
- III - secretariar as reuniões, lavrando as respectivas atas, que devem ser publicadas na página da prestadora na Internet em até 10 (dez) dias, contados da realização da reunião;
- IV - encaminhar, aos membros do Conselho e à Anatel, cópia do regimento interno e suas eventuais alterações;
- V - manter organizadas as informações a serem divulgadas na página da prestadora na Internet, observando o disposto no inciso IX do art. 16 e no art. 26; e
- VI - receber e expedir correspondências de interesse do Conselho.

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

Capítulo VI DO REGIMENTO INTERNO

Art. 22. O Conselho de Usuários deve elaborar, aprovar e encaminhar à Anatel o seu regimento interno no prazo de 90 (noventa) dias contados da reunião de constituição.

§ 1º A aprovação ou as alterações do regimento interno devem se dar pelo voto da maioria absoluta dos membros do Conselho.

§ 2º A aprovação do regimento interno é condição necessária para o exercício das atribuições estabelecidas no art. 16 deste Regulamento, salvo a constante do inciso VI do mesmo artigo.

Art. 23. O regimento interno deve dispor sobre a organização e o funcionamento do Conselho de Usuários e conter, pelo menos, o seguinte:

- I - objeto e finalidade;
- II - regras sobre composição, nomeação, destituição e mandato dos membros do Conselho, observado o disposto nos artigos 9, 11, 12, 13, 14 e 15 deste Regulamento, bem como sobre a substituição de membro em caso de vacância do cargo;
- III - periodicidade de reuniões do Conselho, observado o mínimo de 4 (quatro) reuniões ordinárias anuais, distribuídas de modo a possibilitar eventuais realizações em outros municípios da área de abrangência, podendo, a critério do próprio Conselho de Usuários, ser convidados, como ouvintes, outros usuários do STFC;
- IV - definição do quorum mínimo, regras de votação e procedimentos para instalação das

reuniões, observado o disposto nos artigos 19, 20 e 21;

V - compromisso com a elaboração do Plano Anual de Atividades;

VI - obrigatoriedade e forma de prestação de contas dos recursos disponibilizados;

VII - condições para alteração do regimento interno, observado o disposto no art. 22; e

VIII - atribuições mínimas de seus membros.

Capítulo VII

DAS DESPESAS E DOS RECURSOS DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 24. As despesas necessárias à operacionalização do Conselho devem constar do Plano Anual de Atividades e seguir critérios e procedimentos estabelecidos entre o Conselho e a prestadora, devendo ser efetuada a competente prestação de contas ao final de cada ano.

Parágrafo único. Em caso de vacância na presidência do conselho, deve haver, no prazo de 15 (quinze) dias, uma prestação de contas extraordinária.

Art. 25. A prestadora deve arcar com todas as despesas para a realização das reuniões do Conselho de Usuários, inclusive quanto às eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem dos membros, bem como disponibilizar instalações adequadas para suas reuniões.

Art. 26. A prestadora deve fornecer os meios necessários à elaboração, manutenção e atualização da página do Conselho na página da prestadora na Internet, que deve conter, pelo menos, as seguintes informações:

I – nome e qualificação 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 do Conselho.

Capítulo VIII

DAS SANÇÕES

Art. 27. A infração ao disposto neste Regulamento, bem como a inobservância dos deveres dele decorrentes ou demais atos relacionados, sujeita as Prestadoras às sanções, aplicáveis pela Anatel, definidas no Livro III, Título VI “Das Sanções” da Lei nº 9.472/97, 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 IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 28. As prestadoras consideradas detentoras de PMS na prestação do STFC são determinadas pela Agência em ato específico.

§ 1º As concessionárias do STFC são consideradas prestadoras com PMS, em suas áreas de

concessão, até que a Anatel determine quais são as prestadoras detentoras de PMS no STFC.

§ 2º Independentemente da detenção de PMS, as concessionárias do STFC ficam obrigadas a cumprir integralmente os dispositivos deste Regulamento.

Art. 29. A seu critério, a Anatel poderá participar de reunião de Conselho de Usuários.

Art. 30. A critério da Anatel, poderão ser organizados fóruns com o objetivo de discutir e subsidiar a atuação dos Conselhos de Usuários do STFC.

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

§ 2º A prestadora será responsável pelas eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem relativas à participação do Presidente e Vice-Presidente dos seus respectivos Conselhos ou, na falta destes, de membros do Conselho que os representem.

Art. 31. As despesas para instalação e desenvolvimento das atividades até que seja aprovado o primeiro Plano Anual de Atividades devem ser acordadas entre a prestadora e o Conselho.

Art. 32. A prestadora com PMS tem o prazo de 180 (cento e oitenta) dias a partir da publicação deste Regulamento para implantar seus respectivos Conselhos de Usuários.

Art. 33. A prestadora com PMS que já tenha Conselhos de Usuários em funcionamento na data de publicação deste Regulamento dispõe do prazo definido no art. 32 para se adequar às suas disposições.