

REGIMENTO INTERNO DO CONSELHO DE USUÁRIOS GRUPO TIM

Considerando o Regulamento de Conselho de Usuários, Anexo à Resolução nº.623 de 18 de outubro de 2013, da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, e, visando implantar instrumento para disciplinar a interação dos membros integrantes do Conselho do Grupo TIM, que visa discutir e aprimorar a qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, do Serviço Móvel Pessoal – SMP prestados pela TIM Brasil S.A, institui-se o Regimento Interno do CONSELHO DE USUÁRIOS do Grupo TIM.

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 á comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;

II - Serviço Móvel Pessoal – SMP: serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações;

III - Serviço de Comunicação Multimídia – SCM: serviço fixo de telecomunicações de 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;

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;

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 – DA INSTITUIÇÃO

Art. 2º- O presente Regimento Interno/Manual de Funcionamento regula as competências, atividades e atribuições dos Conselhos de Usuários do Grupo TIM, nos moldes estabelecidos pela Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013.

Art. 3º- 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. Não possui personalidade jurídica, nem autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

§ 1º O Conselho de Usuários tratará de todos os serviços prestados pelo Grupo TIM.

Art. 4º- O Conselho de Usuários, conjuntamente com o Grupo TIM, deve fomentar a participação da pessoa com deficiência em todas as suas atividades.

Art. 5º- Para fins do presente Regimento Interno, o ano de atividades do conselho de usuários coincide com o ano civil.

CAPÍTULO III – DA COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, IMPLANTAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Art. 6º- O Conselho de Usuários será composto por:

I – 6 (seis) usuários de serviços de telecomunicações; e

II – 6 (seis) entidades que possuam, em seu objeto, característica de defesa dos interesses do consumidor, devidamente representadas.

§ 1º – É necessária a idade mínima de 18 anos para participar do Conselho de Usuários.

§ 2º - A investidura dos membros do Conselho se dará mediante assinatura do Termo de Posse.

§ 3º – Não havendo candidatos em número suficiente para o preenchimento das vagas de determinada categoria, estas poderão ser preenchidas por candidatos eleitos de outra categoria de modo que o Conselho atinja a composição de 12 (doze) membros, sempre que possível.

§ 4º – Na hipótese de vacância, a respectiva vaga será imediatamente preenchida, pelo prazo remanescente, por um suplente eleito de acordo com a maior quantidade de votos recebidos, preferencialmente na respectiva categoria.

§ 5º - Os membros e suplentes devem residir na região de implantação do Conselho de Usuários.

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

§ 7º - É vedada a participação, como membro do Conselho de Usuários, de pessoa que possua vínculo empregatício ou represente, de qualquer forma, o Grupo TIM.

§ 8º - É vedada aos membros da categoria usuários de serviços de telecomunicações a participação em mais de um Conselho de Usuários.

§ 9º - As vagas da categoria entidades são das entidades eleitas e não de seus representantes. Caso haja substituição do representante, a entidade poderá informar por escrito ao Conselho de Usuários.

§ 10 – É vedada, na composição do Conselho, a participação simultânea como membro da categoria Usuários e como representante de entidade eleita.

Art. 7º- 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 TIM 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 TIM convocar eleições anualmente, até que se complete o quórum mínimo.

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

Art. 8º- Os membros do Conselho de Usuários terão mandato de 3 (três) anos, sendo permitida uma reeleição.

§ 1º Os mandatos serão iniciados em 1º de janeiro do ano seguinte ao da eleição, exceto os mandatos dos membros das primeiras eleições de implantação que se iniciarão imediatamente e terminarão em 31 de dezembro de 2016.

§ 2º Findos os mandatos, os membros reeleitos ficam impedidos de participar como membros do Conselho pelo período subsequente.

Art. 9º- O mandato dos membros cessará automaticamente:

I – com o término do prazo;

II – por renúncia formal, por escrito, dirigida ao presidente do Conselho;

III – por 2 (duas) ausências sucessivas e injustificadas;

IV – por comportamento incompatível com o disposto no artigo 12 do Regulamento de Conselhos de Usuários.

V – incompatibilidades regulamentares que venham a ser observadas.

Paragrafo único: As hipóteses descritas nos incisos II, III, IV e V constarão em Ata de reunião e justificam a convocação de membro suplente.

Art. 10º- O Conselho de Usuários possuirá 3 (três) cargos para a condução dos trabalhos:

I – presidente;

II – vice-presidente, e;

III – secretário

Art. 11º- O Conselho de Usuários elegerá, dentre seus membros, um Presidente, que será responsável pela coordenação executiva de suas atividades e pela representação do Conselho, bem como um Vice-Presidente.

§ 1º Poderá se candidatar para o cargo de Presidente e Vice-Presidente qualquer membro do Conselho, independente da categoria a que pertença.

§ 2º Os membros interessados em se candidatarem ao cargo de presidência deverão manifestar sua intenção ao secretário no dia da eleição para a escolha dos cargos

§ 3º O Presidente e Vice-presidente ocuparão estas funções pelo período de 1 (um) ano não podendo ser superior ao seu tempo de mandato.

§ 4º A apuração dos votos será realizada pelo secretário e na presença de todos os membros, sendo decretado o resultado de imediato.

§ 5º O candidato mais votado será declarado presidente e o segundo colocado assumirá a vice-presidência, independente da categoria a que pertençam. Havendo empate o critério de escolha para desempate será a idade, sendo vencedor o que possuir maior idade.

§ 6º Em caso da ausência do Presidente e do Vice-Presidente em uma reunião, os membros presentes farão votação para eleger o presidente da sessão e, em caso de empate, a idade será o critério para definição do eleito.

§ 7º Em caso de vacância dos cargos ocupados pelo presidente e pelo vice-presidente ocorrerá votação entre os demais membros para a escolha do(s) novo(s) presidente e vice-presidente. Em caso de empate, a idade será o critério para definição do eleito.

Art. 12º- O Secretário será funcionário designado pelo Grupo TIM para organizar e participar das reuniões, realizar a intermediação entre o Conselho de Usuários e a prestadora bem como cumprir suas atribuições designadas no Regulamento de Conselho de Usuários.

CAPÍTULO IV – DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

Seção I

DAS ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO

Art. 13º- 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 TIM 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 – interagir com entidades/associações de defesa do consumidor, indústria, academia, associações de bairro, câmaras municipais, prefeituras, bem como, pessoas que

possuam notório conhecimento em assuntos consumeristas com o objetivo de melhor embasar sua atuação.

V- interagir com os Conselhos de Usuários do Grupo TIM implantados em outras regiões, assim como, com os Conselhos de Usuários de outros Grupos/Prestadoras como forma de identificar melhores práticas de atuação e troca de experiência.

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

VI - aprovar as pautas e as atas das reuniões.

Parágrafo único: Não é atribuição dos Conselhos solucionar demandas entre usuários e o Grupo TIM.

Art. 14º- O Conselho pode convidar pessoas e entidades a participarem de suas reuniões observando o equilíbrio entre a maior participação social e a viabilidade operacional das reuniões.

Seção II

DAS ATRIBUIÇÕES DOS MEMBROS

Art. 15º- 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 TIM, bem como em órgãos de defesa do consumidor.

§ 1º Para o cumprimento do disposto no inciso V deste artigo, o Grupo TIM deve tornar disponíveis relatórios contendo os principais motivos de reclamações dos usuários registrados em seus canais de relacionamento, por tipo de serviço de telecomunicações. Os relatórios poderão ser enviados pela operadora diretamente ao e-mail do Grupo criado pelo Conselho de Usuários TIM.

§ 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, quando for o caso, a informação que venha a ser colocada à disposição de seus membros pelo Grupo TIM.

§ 3º Representantes do Grupo TIM poderão apresentar aos membros do Conselho temas relevantes e planos de ação, devendo ser resguardada a estrita confidencialidade e estratégias àqueles inerentes.

Seção III
DAS ATRIBUIÇÕES DO PRESIDENTE E VICE-PRESIDENTE

Art. 16º- 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. 17º- 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, será aplicado o quanto disposto no § 6º, art. 11º, deste Regimento.

Seção IV
DAS ATRIBUIÇÕES DO SECRETÁRIO

Art. 18º- São atribuições do Secretário:

- I - responder, de forma contínua, pelos encargos da secretaria do Conselho de Usuários, tais como, apoio logístico e viabilização de recursos administrativos;
- 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, após aprovação, na página do Grupo TIM na internet;
- IV - manter organizadas as informações a serem divulgadas na página do Grupo TIM na internet;
- V – Enviar os relatórios ao e-mail do Grupo criado pelo Conselho de Usuários;
- V - receber e expedir correspondências de interesse do Conselho de Usuários;
- VI – garantir suporte operacional para comunicação entre os Conselhos de Usuários do Grupo TIM e os demais Conselhos.

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

Seção V

DAS ATRIBUIÇÕES DO GRUPO TIM

Art. 19º- São atribuições do Grupo TIM:

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 o Grupo TIM e participar das reuniões na condição de Secretário; e,

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

§ 1º O Grupo TIM 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 aos direitos dos consumidores, assumidas em decorrência de lei, regulamento, ato administrativo de efeitos concretos expedidos 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.

§ 2º O Grupo TIM 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, conforme Política de Reembolso de Despesas praticadas pela TIM bem como disponibilizar instalações adequadas para suas reuniões.

Art. 20º- Não há equiparação do conselheiro com o empregado do Grupo TIM, portanto, não haverá crachá de identificação emitido em nome da empresa. Também não há obrigação de fornecimento de vagas de estacionamento e/ou cartões de visita.

Art. 21º- O Grupo TIM não tem obrigação de prover gratuitamente aos membros do Conselho os serviços e produtos do seu portfólio.

CAPÍTULO V – DAS REUNIÕES

Art. 22º- As reuniões do Conselho de Usuários serão ordinárias e extraordinárias realizadas nas instalações do Grupo TIM ou em local por ela indicado.

§ 1º Não é obrigatório que o Conselho de Usuários tenha local fixo de funcionamento.

§ 2º O Grupo TIM fornecerá todos os meios necessários para a realização das reuniões do Conselho, ordinárias e extraordinárias.

§ 3º Serão realizadas até quatro reuniões ordinárias durante o ano e, a critério do Conselho de Usuários, serão presenciais ou à distância.

§ 4º As reuniões extraordinárias não poderão exceder o dobro do número das ordinárias e, a critério do Grupo TIM, serão presenciais ou à distância.

§ 5º As reuniões presenciais serão realizadas, preferencialmente, de forma alternada entre os estados da região de sua atuação.

Art. 23º- Anualmente, o Conselho de Usuários deve aprovar o Plano Anual, se houver, abordando o planejamento de suas atividades no qual constará a proposta de calendário de reuniões ordinárias.

Parágrafo único: A convocação das reuniões do Conselho de Usuários que não estiverem previamente agendadas no calendário anual aprovado, deverá ser enviada aos membros com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Canais alternativos podem ser utilizados para a convocação como e-mail e contato telefônico

Art. 24º- 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. 25º- As pautas das reuniões serão consolidadas pelo Presidente e enviadas ao Secretário em até 20 (vinte) dias úteis. Uma vez recebidas o Secretário encaminhará imediatamente as pautas aos demais membros.

Art. 26º- Os membros que não puderem comparecer a reunião deverão avisar ao Secretário com a maior brevidade possível.

Parágrafo único: É vedada a representação por procuração.

Art. 27º - 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. 28º- As deliberações do Conselho são tomadas por maioria de votos, considerando os presentes na reunião, cabendo ao Presidente o voto de qualidade nas hipóteses de empate.

Art. 29º - As Atas das reuniões serão registradas pelo Secretário do Conselho de Usuários, e, ao final da reunião, circuladas entre os membros para aprovação final e assinatura. Cabe ao Secretário encaminhar à área competente do Grupo TIM os relatórios de análise e de providências acerca das propostas apresentadas pelo Conselho.

CAPÍTULO VI – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30º - A modificação do presente Regimento Interno dependerá de aprovação por maioria absoluta dos membros do Conselho de Usuários.

Art. 31º - Os casos omissos nesse regimento serão resolvidos pelo Conselho de Usuários e pelo Grupo TIM.

Art. 32º - 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. 33º - O Grupo TIM 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.

Parágrafo único: Em caso de modificação da legislação ou nova determinação da Anatel, o Conselho deverá promover as adaptações necessárias ao texto do Regimento Interno.

Art. 34º - Esse Regimento entra em vigor na data de sua aprovação pelos membros dos Conselhos de Usuários do Grupo TIM.

Presidente do Conselho:

Vice Presidente do Conselho:

Conselheiros: