



Agência Nacional de Telecomunicações

MANUAL DE ORIENTAÇÕES SOBRE FUNCIONAMENTO E MANUTENÇÃO DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Brasília-DF

Junho/2014

Superintendência de Relações com Consumidores - SRC

Elisa Leonel

**Gerência de Interações Institucionais, Satisfação
e Educação para o Consumo – RCIC**

Lila Ganzer

Coordenação de Interações Institucionais

Cristiana Camarate Silveira Martins Leao Quinalia

Responsável pela elaboração

Fabiana Marques Formiga

Sumário

1. Apresentação	4
2. Objetivo Geral	4
3. Objetivos Específicos	4
4. Funcionamento	4
4.1. Composição	4
4.2. Reuniões.....	5
4.2.1 Reuniões Ordinárias e Extraordinárias	5
4.2.2 Condução das reuniões	5
4.2.3 Agenda.....	5
4.2.4 Participação externa.....	5
4.2.5 Relatórios.....	6
4.3. Custeio	6
4.4. Atas	6
4.5. Recebimento de documentos	6
4.6. Regimento Interno	6
4.7. Comunicação com a Anatel	7
4.8. Interlocação entre conselhos.....	7
5. Manutenção	7
5.1. Locais para as reuniões	7
5.2. Hospedagem da página dos Conselhos de Usuários no site da prestadora.....	7
ANEXOS	8
ANEXO I – MODELO DE ATA	8
ANEXO II – MODELO DE REGIMENTO INTERNO/MANUAL DE FUNCIONAMENTO.....	9

1. Apresentação

O Regulamento de Conselhos de Usuários, aprovado pela Resolução nº 623/13, de 18 de outubro de 2013 trata da criação dos 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). Também, revoga a Resolução nº 490/08, de 24 de janeiro de 2008 e o artigo 15 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005.

Este novo Regulamento busca atender as demandas apresentadas pelos membros dos Conselhos de Usuários das concessionárias da telefonia fixa e da sociedade em geral, como o aumento na abrangência de atuação dos Conselhos de forma a tratar dos principais serviços de telecomunicações, a possibilidade de reeleição dos membros, maior participação social, mais proximidade com a Anatel e mais agilidade nas tratativas com as prestadoras.

Na confecção deste Regulamento buscou-se traçar regras básicas para implantação, funcionamento e manutenção dos novos Conselhos de Usuários. Adicionalmente, a Superintendência de Relações com Consumidores criou o presente Manual de Orientações cujas diretrizes devem ser observadas pelas prestadoras e pelos Conselhos de Usuários.

2. Objetivo Geral

2.1. O objetivo deste documento é divulgar orientações sobre o funcionamento e a manutenção dos Conselhos de Usuários de Serviços de Telecomunicações, instituídos pela Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013, para garantir ampla participação social.

3. Objetivos Específicos

3.1. Sistematizar as regras regulamentares para os Conselhos de Usuários;

3.2. Estabelecer orientações às partes interessadas sobre o funcionamento e a manutenção dos Conselhos de Usuários.

4. Funcionamento

4.1. Composição

O Conselho de Usuários será composto por 12 (doze) membros (art. 9º, caput) e será implantado com quórum mínimo de 6 (seis) membros (art. 10, caput). Para seu funcionamento o quórum de instalação não necessita ser mantido, competindo ao Grupo/Prestadora promover eleições que possibilitem o preenchimento das vagas remanescentes. (art. 10, §2º)

O membro que pertencer à entidade/associação já representada no Conselho poderá participar na categoria usuário, exceto se estiver representando a própria entidade, ou seja, não poderá ocupar, concomitantemente, vaga de usuário e de representante da entidade.

Deve-se fomentar a participação de pessoas com deficiência (art. 1º §2º). Havendo a presença de membro com alguma deficiência, o Grupo/Prestadora possibilitará meios que garantam sua efetiva participação.

Não havendo candidatos eleitos em número suficiente para o preenchimento das vagas de determinada categoria, indica-se o preenchido destas por candidatos eleitos de outra

categoria de modo que o Conselho atinja a composição de 12 (doze) membros, sempre que possível.

4.2. Reuniões

4.2.1 Reuniões Ordinárias e Extraordinárias

O funcionamento do Conselho se dará por meio de reuniões ordinárias e extraordinárias. Anualmente, serão realizadas até 4 (quatro) reuniões ordinárias e até 8 (oito) reuniões extraordinárias, conforme regulamento.

As reuniões deverão ser convocadas e presididas pelo presidente do Conselho (art. 18, II). A convocação poderá ser encaminhada via e-mail ao secretário que fará a divulgação aos demais membros.

As reuniões extraordinárias deverão ser agendadas com antecedência mínima de 15 dias.

4.2.2 Condução das reuniões

A fim de propor uma determinada ordem nas reuniões, orienta-se que a seguinte sequência seja seguida:

- Abertura da reunião pelo secretário;
- Leitura e aprovação da ata da reunião anterior;
- Apresentação do Relatório de Análises e Providências acerca das propostas apresentadas na reunião anterior;
- Condução do trabalho pelo Presidente, Vice-Presidente ou outro membro a ser escolhido pelo Conselho onde serão debatidas as matérias submetidas à análise dos membros, inclusive os temas levantados junto às entidades de defesa do consumidor e os principais motivos de reclamações registradas nos canais de atendimento das prestadoras.
- Propositura de assuntos a serem debatidos na próxima reunião.

4.2.3 Agenda

Objetivando maximizar a participação de todos os membros, o Conselho elaborará um calendário anual de reuniões.

O Secretário divulgará aos membros do Conselho o local, a data, o horário e a pauta da reunião e se certificará do recebimento da notificação.

Os Grupos/Prestadoras realizarão, conjuntamente, pelo menos um fórum regional por ano com a participação de todos os membros dos Conselhos implantados na região. É facultado às prestadoras realizarem, por ocasião deste fórum regional e em conjunto com os Conselhos, uma de suas quatro reuniões ordinárias, acordando a mesma cidade, data e local.

4.2.4 Participação externa

No tocante ao debate de temas levantados junto às entidades de defesa do consumidor, conforme art. 17, III, orienta-se que os Conselhos busquem aproximação com as principais entidades de defesa do consumidor da região a fim de receber subsídios para os debates das reuniões.

Como forma de promoção dos debates, orienta-se que os Conselhos convidem para suas reuniões entidades/associações de defesa do consumidor, indústria e academia, bem como

pessoas que possuam notório conhecimento em assuntos relacionados às relações de consumo e à prestação de serviços de telecomunicações.

Os critérios para a indicação e aprovação de nomes de convidados, envio de convites, público alvo e demais regras poderão estar dispostos no Regimento Interno/Manual de Funcionamento dos Conselhos. Tais regras deverão ter por princípio o equilíbrio entre a ampla participação da sociedade e a viabilidade operacional das reuniões.

Do mesmo modo, orienta-se aos Conselhos a fomentarem a interlocução com pontos focais da sociedade, por exemplo, associações de bairro, câmaras municipais, prefeituras, associações de defesa dos consumidores e líderes comunitários nos estados da região de implantação.

Sempre que necessário, o Grupo/Prestadora deve disponibilizar a participação de técnicos nas reuniões a fim de prestar esclarecimentos ou instruções aos membros dos Conselhos de Usuários.

4.2.5 Relatórios

Os relatórios dos principais motivos de reclamação dos usuários registrados nos canais de relacionamento da prestadora (art. 17, § 1º) devem ser disponibilizados aos conselheiros, por meio digital, com antecedência de 15 dias da reunião e integrarão permanentemente as pautas das reuniões. Tais relatórios devem conter os principais motivos de reclamações por serviço e por estado.

Os Relatórios de Análise e Providências (art. 20, V) apresentados pelas prestadoras devem ser claros e diretos, abordando as sugestões feitas na reunião anterior pelos respectivos conselhos, contendo os comentários devidamente justificados das prestadoras sobre o acatamento ou não das sugestões.

4.3. Custeio

Os custos decorrentes do funcionamento e manutenção dos Conselhos serão de inteira responsabilidade do Grupo/Prestadora e os membros dos Conselhos seguirão a política de viagens adotada pela prestadora que deverá ser informada no ato da posse. O custeio das despesas ou reembolsos deverá ser feitos em prazos razoáveis de forma que não dificulte a participação dos membros nas viagens e deslocamentos para as reuniões.

4.4. Atas

A ata é um resumo descritivo das principais assuntos abordados na reunião. Deve ser escrita em formato que facilite a leitura e interpretação do documento. Desta forma, o Anexo I traz sugestão de modelo de ata que poderá ser seguido.

As atas devem ser aprovadas na reunião posterior e publicadas na página do Conselho em até 10 (dez) dias após aprovação.

O envio das atas, em cumprimento ao artigo 20, V, deve se dar por meio eletrônico para o e-mail corporativo conselhosdeusuarios@anatel.gov.br

4.5. Recebimento de documentos

O Grupo/Prestadora poderá criar canais exclusivos, sob responsabilidade do Secretário, para receber documentos relacionados aos Conselhos, como, por exemplo, caixas postais.

A guarda dos documentos recebidos/emitidos ficará sob responsabilidade da prestadora. Contudo, visando a transparência, recomenda-se que o Secretário os envie a todos os membros do Conselho.

4.6. Regimento Interno

O artigo 22 do Regulamento faculta ao Conselho, em conjunto com o Grupo/Prestadora, o estabelecimento de regras para sua organização e funcionamento. Desta forma, o Anexo II deste Manual traz um modelo de Regimento Interno/Manual de Funcionamento que poderá servir de diretriz ou ser adotado na íntegra pelos Conselhos. Ressalta-se, contudo, que o Regimento Interno deve estar de acordo com as disposições estabelecidas no Regulamento de Conselho de Usuários.

Os casos de dissenso quanto à aderência dos regimentos à Resolução 623/2013 e demais normas setoriais serão objeto de consulta à Anatel.

4.7. Comunicação com a Anatel

Em atendimento ao disposto no art. 20, V os documentos devem ser encaminhados em meio digital ao e-mail conselhosdeusuarios@anatel.gov.br

4.8. Interlocação entre conselhos

Orienta-se que os participantes dos diversos Conselhos de Usuários, independente de região geográfica ou prestadora, mantenham constante comunicação e troca de informações entre si, com o objetivo de fomentar e qualificar os debates. Neste sentido, a critério da Anatel, poderá ser indicada uma plataforma online de debates e troca de informações, cabendo aos secretários dos Conselhos darem suporte à participação dos conselheiros e, quando for o caso, o gerenciamento de grupos específicos de discussão.

5. Manutenção

5.1. Locais para as reuniões

O Grupo/Prestadora deve fornecer os meios necessários ao pleno funcionamento das reuniões, disponibilizando, por exemplo, computador com acesso à internet, material de expediente (canetas, papéis), data show, sala climatizada, alimentação. Quando as reuniões forem realizadas à distância, a prestadora providenciará traslado do local indicado pelo membro até o local de transmissão da reunião.

5.2. Hospedagem da página dos Conselhos de Usuários no site da prestadora

O Grupo/Prestadora destinará espaço em sua página da internet para seus respectivos Conselhos de Usuários, onde serão publicados:

- Endereço postal do Conselho;
- Nome e mandatos dos membros;
- Pauta das reuniões;
- Cronograma semestral das reuniões;
- Atas das reuniões;
- Relatórios de análises e providências acerca das propostas apresentadas pelo Conselho;
- Ações desenvolvidas pelos Conselhos referentes a programas de conscientização dos usuários sobre a utilização dos serviços de telecomunicações.

A pedido do Conselho de Usuários, a prestadora poderá fornecer e possibilitar a realização de reuniões ordinárias por meio de videoconferências.

ANEXOS

ANEXO I – MODELO DE ATA

ATA DA XX REUNIÃO ORDINÁRIA/EXTRAORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DO GRUPO/PRESTADORA X

1. Data, Hora e Local;
2. Secretário;
3. Presidente;
4. Membros presentes;
5. Membros ausentes;
6. Convidados;
7. Apresentação do Relatório de análises e providências acerca das sugestões apresentadas na reunião anterior;
8. Pauta;
9. Ordem do dia e deliberações;
10. Aprovação da ata da reunião anterior;
11. Encerramento.

ANEXO II – MODELO DE REGIMENTO INTERNO

REGIMENTO INTERNO/MANUAL DE FUNCIONAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS

CAPÍTULO I – DA INSTITUIÇÃO

Art. 1º O presente Regimento Interno/Manual de Funcionamento regula as competências, atividades e atribuições dos Conselhos de usuários do Grupo/Prestadora xx, nos moldes estabelecidos pela Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013.

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. Não possui personalidade jurídica, nem autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

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

Art. 3º O Conselho de Usuários, conjuntamente com o Grupo/Prestadora, deve fomentar a participação da pessoa com deficiência em todas as suas atividades.

Art. 4º Para fins do presente Regimento Interno/Manual de Funcionamento, o ano de atividades do conselho de usuários coincide com o ano civil.

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

Art. 5º 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/Prestadora XXXX.

§ 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. 6º 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/Prestadora 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/Prestadora 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. 7º 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. 8º 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 xxx 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. 9º O Conselho de Usuários possuirá 3 (três) cargos para a condução dos trabalhos:

I – presidente;

II – vice-presidente, e;

III - secretário

Art. 10 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 xx ano(s) 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 xxx.

§ 6º Em caso da ausência do Presidente e do Vice-Presidente em uma reunião, os membros presentes entrarão em acordo sobre quem presidirá a reunião. Caso não haja acordo, a indicação do substituto será realizada através de sorteio.

§ 7º Em caso de vacância dos cargos ocupados pelo presidente e pelo vice-presidente poderá ocorrer votação entre os demais membros para a escolha do(s) novo(s) presidente e vice-presidente.

Art. 11 O Secretário será funcionário designado pelo Grupo/Prestadora 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 III – DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

Seção I

DAS ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO

Art. 12 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/Prestadora 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/Prestadora 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/Prestadora XXXX.

Art. 13 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. 15 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/Prestadora, bem como em órgãos de defesa do consumidor.

§ 1º Para o cumprimento do disposto no inciso V deste artigo, o Grupo/Prestadora 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, quando for o caso, a informação que venha a ser colocada à disposição de seus membros pelo Grupo/Prestadora.

Seção III

DAS ATRIBUIÇÕES DO PRESIDENTE E VICE-PRESIDENTE

Art. 16 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. 17. 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.

Seção IV

DAS ATRIBUIÇÕES DO SECRETÁRIO

Art. 18 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/Prestadora na internet;

IV - manter organizadas as informações a serem divulgadas na página do Grupo/Prestadora na internet;

V - receber e expedir correspondências de interesse do Conselho de Usuários;

VI – garantir suporte operacional para comunicação entre os Conselhos de Usuários do Grupo/Prestadora e os demais Conselhos.

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

Seção V

DAS ATRIBUIÇÕES DO GRUPO/PRESTADORA

Art. 19 São atribuições do Grupo/Prestadora:

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/Prestadora 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/Prestadora 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/Prestadora 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 IV – DAS REUNIÕES

Art. 20. As reuniões do Conselho de Usuários serão ordinárias e extraordinárias realizadas nas instalações do Grupo/Prestadora ou em local por ela indicado.

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

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

§ 4º Serão realizadas até quatro reuniões ordinárias durante o ano e, a critério do Conselho de Usuários, serão presenciais ou à distância.

§ 5º As reuniões extraordinárias não poderão exceder o dobro do número das ordinárias e, a critério do Grupo/Prestadora, serão presenciais ou à distância.

§ 6º As reuniões presenciais serão realizadas, preferencialmente, de forma alternada entre os estados da região de sua atuação.

Art. 21. 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 e extraordinárias.

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 xx dias.

Art. 22. As pautas das reuniões serão consolidadas pelo Presidente e enviadas ao Secretário em até xx dias úteis. Uma vez recebidas o Secretário encaminhará imediatamente as pautas aos demais membros.

Art. 23 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. 24 O quórum mínimo para realização das reuniões será de xx de seus membros em primeira chamada e com qualquer número, passados 30 (trinta) minutos da convocação inicial.

Art. 25. 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. 26 As Atas das reuniões serão registradas pelo Secretário do Conselho de Usuários, e, posteriormente, circuladas entre os membros para aprovação final. Cabe ao Secretário encaminhar à área competente do Grupo/Prestadora os relatórios de análise e de providências acerca das propostas apresentadas pelo Conselho.

CAPÍTULO IV – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27 A modificação do presente Regimento Interno dependerá de aprovação por maioria dos membros do Conselho de Usuários.

Art. 28 Os casos omissos nesse regimento serão resolvidos pelo Conselho de Usuários e pelo Grupo/Prestadora XXX

Art. 29 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. 30 O Grupo/Prestadora XXX 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. 31 Esse Regimento entra em vigor na data de sua aprovação pelos membros dos Conselhos de Usuários do Grupo/Prestadora.