

Regimento Interno Conselho de Usuários de Campinas

Em atendimento ao Regulamento de Conselho de Usuários do STFC, Anexo à Resolução nº 490 de 24 de janeiro de 2008, da Agência Nacional de Telecomunicações (“ANATEL”) e visando implantar um instrumento para avaliar e aprimorar a qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (“STFC”) prestado na área de concessão da TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP (“Telesp”), institui-se, através deste Regimento Interno (“Regimento”) o **CONSELHO DE USUÁRIOS DE CAMPINAS** (“Conselho”) da Telesp, em conformidade com o Contrato de Concessão e Regulamento do STFC (aprovado pela Resolução 426, de 09/12/2005), de acordo com as disposições abaixo.

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

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

III- Conselho: conselho composto por usuários e entidades que possuam em seu objeto, característica de defesa dos interesses do consumidor;

IV- Entidades: toda e qualquer classe de usuários bem como todos os órgãos oficiais de defesa do consumidor; e

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

Capítulo II DOS OBJETIVOS E FINALIDADE

Art. 2. O Conselho será 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 a orientação, análise e avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento da Telesp, em especial com o intuito de:

(i) estabelecer um canal de comunicação entre a Telesp e a sociedade civil; e

(ii) identificar as possibilidades de aprimoramento contínuo do serviço STFC, por meio de sua constante análise e avaliação, bem como formular sugestões e propostas de melhoria visando sua implementação.

**Regimento Interno
Conselho de Usuários de Campinas**

**Capítulo III
DA CONSTITUIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS**

Art. 3. 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 artigo 6º da Resolução nº 490 de 24/01/2008;

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 Telesp.

Art. 4 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 neste regimento interno.

Art. 5 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 Telesp deve indicar o secretário do Conselho dentre os seus funcionários.

§ 3º É vedada a participação, como membro do Conselho, de qualquer empregado, dirigente ou representante da Telesp, exceto para o exercício do cargo de secretário.

Regimento Interno
Conselho de Usuários de Campinas

§ 4º O Conselho dentre os seus membros titulares deverá eleger 01 (um) membro para o cargo de presidente; 01 (um) membro para o cargo de Vice-Presidente e indicar 01 (um) membro para o cargo de secretário.

§ 5º. Findo os referidos mandatos, serão eleitos novos conselheiros para exercerem os cargos de presidente e vice-presidente.

Capítulo IV
DA COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 6. O Conselho será composto por no máximo 12 (doze) membros sendo:

I – 06 (seis) associações ou entidades que possuam, em seu objeto, característica de defesa dos interesses do consumidor, devidamente representadas por seu preposto; e

II – 06 (seis) usuários do STFC.

Art. 7. O Conselho será formado por Usuários e por representantes de organizações das diversas entidades e associações que tenham por objetivo a defesa de interesses do consumidor, existentes na área de concessão da Telesp.

Art. 8. O Presidente e Vice-Presidente de cada um dos Conselhos, serão eleitos dentre os membros dos respectivos Conselhos.

Art. 9. A Telesp indicará, dentre seus funcionários, aquele que ocupará o cargo de Secretário do Conselho.

Art. 10. Considerando que a representação no Conselho é exclusivamente voluntária, não será destinada qualquer tipo de verba remuneratória aos seus membros.

Art. 11. Com exceção do cargo de Secretário, a participação como membro no Conselho dar-se-á mediante eleição, com voto secreto.

Art. 12. A ausência de usuários do STFC ou de associações ou entidades não obsta a instalação e funcionamento do Conselho.

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

I – DO MANDATO

Art. 13. Os membros dos Conselhos terão mandato de 03 (três) anos, vedada a reeleição.

Art. 14. Para metade mais um dos primeiros membros do Conselho, o mandato será de 02 (dois) anos, sendo vedada a reeleição.

Regimento Interno Conselho de Usuários de Campinas

Art. 15. Findo os respectivos mandatos, ficam os mesmos impedidos de participar, como membro do Conselho, pelo período de 01 (um) ano.

Art. 16. Findo os referidos mandatos a eleição de membro do Conselho de Usuários ocorrerá em reunião convocada exclusivamente para tal fim.

Art. 17. O Presidente e o Vice-Presidente do Conselho terá mandato 01 (um) ano, não sendo permitida a renovação.

II - DA SUBSTITUIÇÃO

Art. 18. Ocorrendo impedimento ou ausência do presidente do respectivo Conselho este será substituído por seu vice-presidente. Na ausência do vice-presidente, o presidente em questão será substituído por outro membro do respectivo Conselho, a ser escolhido através de sorteio, do qual não participará o secretário.

III - DA DESTITUIÇÃO

Art. 19. Qualquer conselheiro poderá ser destituído, a qualquer tempo, pelo respectivo Conselho.

Art. 20. A destituição de qualquer conselheiro ocorrerá em caso de qualquer impedimento legal, ausências injustificadas em 03 reuniões seguidas, por comportamento considerado inadequado pelo respectivo Conselho, ou ainda por renúncia formal e escrita dirigida ao presidente do conselho.

Parágrafo Único: Toda ausência deverá ser justificada por escrito, antecipadamente ou em até 5 (cinco) dias após a reunião realizada, aos Sr. Secretário, e ficará responsável de comunicar a todos os Conselheiros. Na reunião seguinte será apreciada pelos membros do conselho a justificativa da sua ausência.

Art. 21. A destituição nas formas acima, excetuando-se os casos de renúncia e impedimento legal, dar-se-á por voto favorável da maioria simples dos membros do respectivo Conselho presentes a reunião, devendo ser lavrados em ata o fato originário e a conseqüente destituição.

Art. 22. Ocorrendo a destituição do conselheiro, caso o conselho permaneça apenas com 01 um membro, deverá ser realizada uma eleição para escolha do novo conselheiro, que permanecerá no respectivo cargo pelo restante do mandato do conselheiro destituído.

IV - DA VIGÊNCIA

Art. 23. A vigência do Conselho será por período indeterminado.

Regimento Interno Conselho de Usuários de Campinas

Art. 24. O Conselho de Usuários de Campinas terá sua sede, na Rua Carolina Prado Penteadó 477, 1 andar.

V – DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 25. São atribuições do Conselho de Usuários:

- I - cooperar com a Telesp 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 Telesp;
- 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 Telesp, anualmente, até o dia 30 de novembro, o Plano Anual de Atividades, que deve ser aprovado pela Telesp, 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 Telesp e à Anatel até o dia 31 de janeiro do ano seguinte; e
- IX - dar publicidade, por meio de divulgação na página da Telesp 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 Telesp.

§ 2º Para o acompanhamento da efetividade das disposições constantes nos incisos II e III, a Telesp 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.

§ 3º Não são atribuições do Conselho de Usuários:

- Dirimir conflitos individuais ou coletivos, envolvendo os usuários e a Telesp;
- Tratar de assuntos que não envolvam STFC – Sistema Telefônico Fixo Comutado.

Art. 26. O Plano Anual de Atividades a que se refere o inciso VII, art. 25. supra deve conter:

- I - metas do Conselho;
- II - plano de ação e atividades a serem desenvolvidas;
- III - recursos físicos necessários;

Regimento Interno Conselho de Usuários de Campinas

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. 27. 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 Telesp do STFC.

Art. 28. 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

V - prestar contas ao final de cada exercício.

Art. 29. 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. 30. 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;

Regimento Interno Conselho de Usuários de Campinas

III - secretariar as reuniões, lavrando as respectivas atas, que devem ser publicadas na página da Telesp 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 Telesp na Internet, observando o disposto no inciso IX do art. 16 e no art. 26 da Resolução 490.

VI - receber e expedir correspondências de interesse do Conselho.

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

VI – DAS REUNIÕES

Art.31. O Conselho reunir-se-á ordinariamente uma vez a cada três meses e extraordinariamente nos termos do parágrafo único abaixo, mediante convocação do seu presidente, lavrando-se ata de suas deliberações, que permanecerá à disposição da Anatel e dos membros do Conselho.

Parágrafo Único: As reuniões extraordinárias serão convocadas observados os itens abaixo:

- (i) Pelo Presidente ou, na sua ausência pelo Vice-Presidente no exercício da Presidência;
- (ii) Por no mínimo 1/3 (um terço) dos Conselheiros, em pleno gozo de seus direitos regimentais, através de requerimento dirigido ao Presidente do Conselho, do qual deverão constar, de modo específico e claro, os assuntos que serão submetidos à apreciação da Assembléia.

Art. 32. No início de cada exercício, os Conselhos aprovarão o calendário anual das reuniões ordinárias.

Art. 33. As reuniões do Conselho deverão ser convocadas por escrito, com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência, devendo a convocação conter a ordem do dia, com as matérias a serem deliberadas na respectiva reunião.

Art. 34. O *quorum* mínimo para realização das reuniões será de metade de seus membros em primeira chamada, e com qualquer número 30 (trinta) minutos depois.

Art. 35. 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. 36. Os conselheiros poderão enviar ao Presidente do respectivo Conselho, sugestões para a pauta, as quais serão analisadas e poderão constar da mesma.

Regimento Interno Conselho de Usuários de Campinas

Art. 37. O Conselho deliberará obrigatoriamente por maioria de votos, prevalecendo à decisão da maioria sempre dos presentes a reunião, cabendo ao respectivo presidente, além do voto comum, o voto de qualidade nos casos de empate.

Art. 38. Representantes da Telesp poderão apresentar aos membros do Conselho temas relevantes e planos de ação, devendo ser resguardada a estrita confidencialidade e estratégias àqueles inerentes.

VII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 39. Ficará a cargo da Telesp, as despesas necessárias à operacionalização do Conselho devendo estas constar do Plano Anual de Atividades bem como seguir os critérios e procedimentos estabelecidos entre o Conselho e a Telesp, devendo ser efetuada a competente prestação de contas ao final de cada ano.

Art. 40. A Telesp arcará 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 disponibilizará instalações adequadas para suas reuniões, quando assim determinado.

Art. 41. A Telesp fornecerá os meios necessários à elaboração, manutenção e atualização da página do Conselho na página da Telesp 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.

Art. 42. O presente regimento interno somente poderá ser alterado por maioria absoluta de seus membros, em reunião extraordinária convocada especificamente para este fim.

Art. 43. Os casos omissos neste regimento serão tratados pelo Conselho em conformidade com as disposições da Resolução 490, de 24 de Janeiro de 2008, da Anatel, e legislação pertinente devendo a sua deliberação ocorrer por maioria absoluta do Conselho.

O presente regimento foi aprovado em Reunião Extraordinária do Conselho entrando em vigor a partir de 01 (Um) de Agosto de 2008.

Regimento Interno Conselho de Usuários de Campinas

Presidente do Conselho
Associação Brasileira de Telecomunicações Rurais – ABRATER
Antonio Eduardo Ripari Neger

Vice Presidente do Conselho
Sociedade de Usuários de Informática e Telecomunicações - SUCESU
Silvio Romero Ribeiro Tavares

Conselheiro
Isabel Aparecida de Barros Prado

Conselheiro
Mary Ângela Pereira Sartori

Conselheiro
Jose Salomão Fernandes

Conselheiro
Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor e Cidadania
Laura Regina Filigoi

Conselheiro
Associação Brasileira dos Provedores de Internet
Ricardo Augusto Marchi

Conselheiro
PROCON de Sumaré
Roneli Arlene Mapelli

**Regimento Interno
Conselho de Usuários de Campinas**

Conselheiro
PROCON de Votorantim
Silvio Fernandes

Secretario do Conselho de Usuários de Campinas
Waldomiro De Gobbi Junior