

## Regimento Interno Conselho de Usuários de Santos

---

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 SANTOS** (“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; e

**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.

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

### 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 Prestadora, 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 Santos**

---

**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 6ª 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 prestadora.

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

Parágrafo Primeiro. É vedada a participação, como membro do Conselho, de qualquer empregado, dirigente ou representante da prestadora, exceto para o exercício do cargo de secretário, todos titulares, sendo que cada Conselho deverá eleger 01 (um) membro para o

**Regimento Interno  
Conselho de Usuários de Santos**

---

cargo de presidente; 01 (um) membro para o cargo de Vice-Presidente e indicar 01 (um) membro para o cargo de secretário.

Parágrafo Segundo. 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 nos Conselhos 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 de cada um dos Conselhos, o mandato será de 02 (dois) anos, sendo vedada a reeleição.

## **Regimento Interno Conselho de Usuários de Santos**

---

Art. 15. Findo os respectivos mandatos, ficam os mesmos impedidos de participar, como membros dos Conselhos, 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 de cada um dos Conselhos terão 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.

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.

Art. 24. O Conselho de Usuários de Santos, terá sua sede, na Rua Ministro Xavier de Toledo n.º 146 7º. Andar.

### **V – DAS ATRIBUIÇÕES**

## Regimento Interno Conselho de Usuários de Santos

---

Art. 25. 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.

§ 3º Não são atribuições do Conselho de Usuários:

- Dirimir conflitos individuais ou coletivos, envolvendo os usuários e a prestadora;
- 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;
- 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.

## Regimento Interno Conselho de Usuários de Santos

---

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 prestadora 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;
- 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 da Resolução 490.

## Regimento Interno Conselho de Usuários de Santos

---

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. Os Conselhos reunir-se-ão, ordinariamente, uma vez a cada três meses, mediante convocação do presidente do respectivo Conselho, lavrando-se ata de suas deliberações, que permanecerá à disposição da Anatel e dos membros do Conselho.

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

Art. 33. As reuniões dos Conselhos 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 de cada Conselho a cada reunião obedecerão à seguinte ordem:

- (i) Leitura da ata da última reunião e aprovação;
- (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.

Art. 37. Cada um dos Conselhos deliberará obrigatoriamente por maioria de votos, prevalecendo a 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 Prestadora 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 Prestadora, as despesas necessárias à operacionalização do Conselho devendo estas constar do Plano Anual de Atividades bem como seguir os critérios e

## Regimento Interno Conselho de Usuários de Santos

---

procedimentos estabelecidos entre o Conselho e a Prestadora, devendo ser efetuada a competente prestação de contas ao final de cada ano.

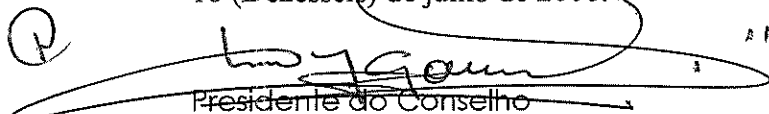
Art. 40. A Prestadora arcará com todas as despesas para a realização das reuniões do Conselho de Usuários, inclusive quanto às eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem dos membros, bem como disponibilizará instalações adequadas para suas reuniões, quando assim determinado.

Art. 41. A Prestadora fornecerá 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.

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

O presente regimento foi aprovado na 1ª Reunião do Conselho entrando em vigor a partir de 16 (Dezesseis) de julho de 2008.

  
Presidente do Conselho  
David Jose Gomes

  
Vice Presidente do Conselho  
Maria Del Pilar Guñerrez Prieto

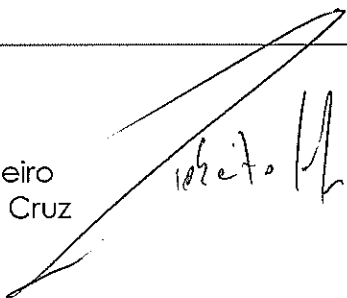
  
Conselheiro  
José Manuel Costa Alves

  
Conselheiro  
Juarez Rosa de Farias

**Regimento Interno  
Conselho de Usuários de Santos**

---

Conselheiro  
Roberto Cruz



Conselheiro  
Ubira Francisco Nunes



Secretario do Conselho de Usuários de Santos  
João Francisco Carvalhaes

