



## O que é o Conselho do Usuário?

Conforme a Resolução No 734, de 21/09/2020, da ANATEL, O Conselho de Usuários, instância de participação social de caráter consultivo, é formado por usuários e por entidades sem fins lucrativos que atuam na defesa dos interesses do consumidor ou de direitos dos usuários do setor de telecomunicações, com o objetivo de avaliar os serviços e a qualidade do atendimento do Grupo Econômico ao qual o Conselho está vinculado, e formular sugestões e propostas de melhoria dos serviços de telecomunicações a serem apreciadas pelo Grupo Econômico que mantém o Conselho de Usuários

## Quem pode fazer parte do Conselho de Usuários da Oi?

O Conselho de Usuários será composto por 18 (dezoito) membros, sendo suas vagas preenchidas da seguinte maneira:

I - 5 (cinco) entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações, devidamente representadas e eleitas, sendo uma de cada macrorregião geográfica do país;

II - 5 (cinco) entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), devidamente representadas e eleitas, sendo uma de cada macrorregião geográfica do país;



III - 5 (cinco) usuários de serviços de telecomunicações, devidamente representados e eleitos, sendo um residente em cada macrorregião geográfica do país;

IV - um representante indicado pelo Ministério Público Federal;

V - um representante indicado pela Defensoria Pública da União; e,

VI - um representante indicado pelo órgão coordenador do SNDC.

- O representante deve ser civilmente capaz, não possuir vínculo e não representar, de qualquer forma, o Grupo Oi;
- Os conselheiros eleitos para ocupar as vagas mencionadas no inciso III não poderão participar simultaneamente de outro Conselho de Usuários.
- Não podem participar de um mesmo Conselho de Usuários cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau.

## Quais as principais atribuições dos Conselhos de Usuários?

Propor sugestões que possibilitem a melhoria e a adequação dos serviços prestados aos usuários; propor atividades e cooperar com a empresa 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; conhecer a legislação e a regulamentação relativas ao setor e acompanhar sua evolução.



## O que significa o caráter consultivo do Conselho de Usuários?

Significa que o Conselho de Usuários não tem poder de controle ou fiscalização sobre a prestadora. Suas decisões, ainda que aprovadas pela unanimidade de seus membros, não são vinculativas para a Oi, que pode ou não as adotar. Os Conselhos, dentro de sua função sugestiva, poderão analisar e avaliar os serviços de telecomunicações prestados pela Oi, sugerindo melhorias, conforme a Resolução No 734, de 21/09/2020, da ANATEL.