

REGIMENTO INTERNO

CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES DA OI

CAPÍTULO I – DA INSTITUIÇÃO

Art. 1º O presente Regimento Interno regulará as competências, atividades e atribuições do Conselho de usuários do Grupo Oi nos moldes estabelecidos pela Resolução nº 734, de 21 de outubro de 2020.

Art. 2º, O Conselho de Usuários, instância de participação social de caráter consultivo, é formado por usuários, por entidades do SNDC (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor), por entidades sem fins lucrativos que atuam na defesa dos interesses do consumidor ou de direitos dos usuários do setor de telecomunicações e por representantes indicados pela ANATEL (CDUST) do Ministério Público Federal, da Defensoria Pública da União e da Coordenação do SNDC , com o objetivo de avaliar os serviços e a qualidade do atendimento do Grupo Oi, e formular sugestões e propostas de melhoria dos serviços de telecomunicações a serem apreciadas pelo referido Grupo. Não possui personalidade jurídica, nem autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

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

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

Art. 4º Para fins do presente Regimento Interno, 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 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

§ 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 eleitos em número suficiente na respectiva categoria, estas serão preenchidas pelos candidatos mais votados nas outras categorias, priorizando os candidatos de entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC); na sequência, de entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações; e, por fim, os candidatos usuários de serviços de telecomunicações, observando-se sempre a maior quantidade de votos recebidos, bem como a representatividade por macrorregião geográfica do país.

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

§ 5º - A participação no Conselho de Usuários é de caráter voluntário e não remunerado, entretanto, sem gerar qualquer ônus financeiro ao conselheiro, em especial nos necessários deslocamentos para realização das reuniões e demais eventos inerentes ao conselho de usuários.

§ 6º - É vedada a participação, como membro do Conselho de Usuários, de pessoa que possua vínculo empregatício ou represente, de qualquer forma, o Grupo Oi.

§ 7º - 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 9 (nove) membros.

§1º Caso não seja alcançado o quórum mínimo, o Conselho de Usuários não será implantado, devendo o Grupo Oi convocar novas eleições no ano seguinte.

§ 2º º Caso o Conselho de Usuários, já implantado, deixe de atender ao quórum previsto no caput e não haja lista de suplentes, continuará funcionando com os membros remanescentes, devendo o Grupo Econômico convocar eleições anualmente, até que se complete o quórum mínimo.

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

Art. 7º Os membros do Conselho de Usuários terão mandato de 3 (três) anos, sendo permitida uma reeleição.

§ § 1º As entidades eleitas para as vagas mencionadas no art. 5º, I e II, poderão se candidatar à reeleição sem limites.

§ 2º Os usuários eleitos para as vagas mencionadas no art. 5º, III, poderão se reeleger uma única vez.

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 3 (três) ausências justificadas, ou não, nas reuniões ordinárias e/ou extraordinárias, a partir da aprovação deste Regimento. Serão aceitas como justificativas: Problemas relacionados à saúde, morte de membros da família devidamente comprovados. Casos fortuitos deverão ser avaliados, tendo sua aprovação pela maioria dos Conselheiros presentes na reunião.

IV – por comportamento incompatível com o disposto no artigo 14 do Regulamento de Conselho de Usuários.

V – incompatibilidades regulamentares que venham a ser observadas, antes ou após a posse formal do conselheiro.

Parágrafo 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. A conduta de membro do Conselho de Usuários, inclusive no tratamento aos demais membros do Conselho, aos empregados do Grupo Econômico e aos servidores da Anatel, e quanto ao uso dos recursos financeiros disponibilizados pelo Grupo Econômico, deve ser ética, pautando-se pela dignidade, pelo decoro, pelo zelo e pela consciência dos princípios morais.

Parágrafo único. Em casos justificados e extremos, garantido o direito de defesa, o Conselho de Usuários poderá aprovar o fim antecipado do mandato de um ou mais dos seus integrantes, conforme disciplinado no Manual Operacional.

Art. 10º O Conselho de Usuários possuirá três (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, renovável por igual período em caso de reeleição, 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 presentes, 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 o candidato que tiver maior idade.

§ 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 reunião será presidida pelo Conselheiro de maior idade. 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, que poderá ser feita por aclamação, hipótese na qual a aclamação deverá ser registrada em ata a ser assinada por todos os presentes.

Art. 12º O Secretário será funcionário designado pelo Grupo Oi 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. 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 Oi no desenvolvimento e na disseminação de programas e ações de conscientização destinada 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 de outros Grupos/Prestadoras como forma de identificar melhores práticas de atuação e troca de experiência.

VI - realizar até 4 (quatro) reuniões ordinárias por ano, podendo decidir por realizar até 2 (duas) reuniões extraordinárias por ano, estas de forma não presencial.

VII - aprovar as pautas e as atas das reuniões.

Parágrafo único: Não é atribuição do Conselho solucionar demandas entre usuários e o Grupo Oi.

Art. 14º O Conselho pode convidar representantes de entidades de defesa do consumidor externas ao Conselho para participar de suas reuniões, sem ônus para a prestadora.

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 Oi, bem como em órgãos de defesa do consumidor.

§ 1º Para o cumprimento do disposto no inciso V deste artigo, o Grupo Oi 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 Oi.

§ 3º É vedado aos participantes das reuniões do Conselho de Usuários a divulgação em mídias sociais, de qualquer documento, imagem, áudio, ou conteúdo apresentado nas reuniões do Conselho, excetuando-se as publicações obrigatórias junto a ANATEL.

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, deve ser feito sorteio para a escolha do membro que irá presidir a reunião.

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 Oi na internet;

IV- manter organizadas as informações a serem divulgadas na página do Grupo Oi na internet; V - receber e expedir correspondências de interesse do Conselho de Usuários;

VI – garantir suporte operacional para comunicação entre o Conselho de Usuários do Grupo Oi e os demais Conselhos.

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

Seção V DAS ATRIBUIÇÕES DO GRUPO OI

Art. 19º São atribuições do Grupo Oi:

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 do Conselho 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 Oi e participar das reuniões na condição de Secretário; e,

V - encaminhar à Anatel, nos termos e prazos definidos no Manual Operacional, cópias das atas das reuniões do Conselho de Usuários e relatórios de análises e de providências que foram entregues ao Conselho de Usuários por ocasião das reuniões;

§ 1º O Grupo Oi 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 Oi deve arcar com todas as despesas adequadas ao cumprimento das atividades do Conselho de Usuários, bem como à realização das reuniões ordinárias e extraordinárias do

Conselho, inclusive quanto às eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem dos membros, e disponibilizar os meios adequados para suas reuniões.

§ 3º O Grupo Econômico poderá comprometer-se com o pagamento direto de todas as despesas dos integrantes do Conselho de Usuários ou depositar o valor referente às diárias antes da reunião, devendo ser efetuada a competente prestação de contas pelo conselheiro.

§ 4º Caso a prestação de contas dos integrantes do Conselho de Usuários não seja feita em conformidade com o disposto na política de viagens e de ressarcimentos, constante do edital de eleição, o Grupo Econômico poderá condicionar o pagamento das diárias do conselheiro, nas reuniões seguintes, à respectiva prestação de contas, até que sejam sanadas as pendências.

CAPÍTULO IV – DAS REUNIÕES

Art. 20º O Grupo Oi fornecerá todos os meios necessários para a realização das reuniões do Conselho, 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 15 (quinze) dias úteis.

Art. 21º As pautas das reuniões serão consolidadas pelo Presidente e enviadas ao Secretário e ou a Secretaria em até 7 (sete) dias úteis. Uma vez recebidas o Secretário ou a Secretaria, encaminhará imediatamente as pautas aos demais membros.

Art. 22º Os membros que não puderem comparecer a reunião deverão avisar ao Secretário, ou a Secretaria, com a maior brevidade possível.

Parágrafo único: É vedada a representação por procuração.

Art. 23º O quórum mínimo para realização das reuniões será de 10 (dez) de seus membros em primeira chamada e com qualquer número, passados 30 (trinta) minutos da convocação inicial.

Art. 24º As deliberações do Conselho serão tomadas por maioria de votos, considerando os presentes na reunião, cabendo ao Presidente o voto de qualidade nas hipóteses de empate.

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

CAPÍTULO V – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26º A modificação do presente Regimento Interno dependerá de aprovação por maioria dos membros presentes na Reunião do Conselho de Usuários, desde que este tema esteja previsto em pauta.

Art. 27º Os casos omissos nesse regimento serão resolvidos pelo Conselho de Usuários e pelo Grupo Oi, observando ainda a Resolução 734/2020 e o Manual Operacional.

Art. 28º Na hipótese de conflito entre este Regimento Interno e a Resolução nº 734, de 21 de setembro de 2020, aplica-se o disposto na Resolução.

Art. 29º O Grupo Oi e o Conselho 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. 30º Esse Regimento entra em vigor na data de sua aprovação pelos membros do Conselho de Usuários do Grupo Oi.