

**Regimento Interno
Conselho de Usuários de São Paulo**

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 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, institui-se, por meio deste Regimento Interno (“Regimento”) o CONSELHO DE USUÁRIOS DO STFC EM SÃO PAULO (“Conselho”) da Telesp, em conformidade com o Contrato de Concessão, o Regulamento do STFC (aprovado pela Resolução nº 426, de 09/12/2005), e a Lei 8.078, de 11/09/1990, (Código de Defesa do Consumidor – CDC), no que não conflitar com as normas específicas de telecomunicações, 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: órgão colegiado composto por representantes dos usuários do STFC e por entidades que atuem na defesa dos interesses e direitos dos consumidores.

IV- Entidade: Pessoa jurídica de Direito Público ou de Direito Privado, em cujo ato constitutivo contenha, dentre suas finalidades, a defesa dos interesses e direitos dos consumidores.

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. 2º. O Conselho será integrado por usuários e por entidades, que contemplem em suas finalidades a defesa dos interesses do consumidor, possui caráter consultivo, voltado para a orientação, análise e avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento pela Telesp, em especial com o objetivo de:

(i) estabelecer interação entre a Telesp e a sociedade civil; e



**Regimento Interno
Conselho de Usuários de São Paulo**

- (ii) identificar as possibilidades de aprimoramento contínuo do STFC, por meio de sua constante análise e avaliação, bem como formular sugestões e propostas de melhoria ;
- (iii). identificar as dificuldades vivenciadas pelos usuários e suas possíveis causas, visando implementação das medidas corretivas necessárias;
- (iv) Realizar acompanhamento contínuo da evolução da qualidade da prestação do STFC.

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

Art. 3º. Os membros do Conselho de Usuários, em reunião específica para sua constituição, devem ser eleitos, observados os procedimentos adiante estabelecidos:

§ 1º Para a realização da reunião de constituição a que se refere o art. 9º, do Regulamento de Conselho de Usuários do STFC, a Telesp deve convidar, por meio de ampla divulgação, a sociedade em geral e entidades que contemplem em suas finalidades a defesa dos interesses do consumidor.

I - A ampla divulgação deve ocorrer por meio de aviso em jornal de grande circulação e na página da Telesp na Internet, bem como pela veiculação de anúncios em rádio com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da realização da reunião de constituição.

II - Após a divulgação do comunicado, para fins de organização e operacionalização da reunião, os interessados em participar da reunião de constituição ou em se candidatar a membro do Conselho deve se inscrever previamente junto à Telesp.

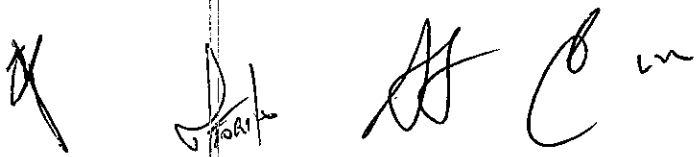
III - O interessado em participar como membro do Conselho deve formalizar a sua candidatura, informando, por escrito, nome completo, idade, número do documento de identidade, do CPF ou do CNPJ, endereço completo, ocupação e, para o caso de associações ou entidades de defesa dos interesses do consumidor, apresentar documento que garanta a legitimidade de seu preposto;

IV - Os interessados que porventura não tenham realizado a inscrição prévia não podem ser impedidos de participar da reunião ou de concorrer à vaga de membro do Conselho.

V - A Telesp deverá comunicar o local da reunião de constituição aos usuários previamente inscritos, às entidades e à Anatel, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data da reunião.

VI – 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 12 da Resolução nº 490 de 24/01/2008;

VII – A contagem dos votos deve ser feita na reunião de constituição, pela mesa apuradora designada pelo Secretário.



**Regimento Interno
Conselho de Usuários de São Paulo**

VIII - a reunião deve ser conduzida pelo secretário, devendo todas as deliberações ser registradas em ata.

§ 2º Para a efetivação do quadro de membros do Conselho de Usuários deve ser observado ainda que:

I - É necessária a idade mínima de 18 anos para votar e ser votado.

II - 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.

III - O participante da reunião de constituição somente votará em candidatos ao cargo de membro do conselho que pertençam ao seu respectivo grupo.

IV - Cada participante tem o direito de votar em, no máximo, 6 (seis) candidatos diferentes ao cargo de membro do Conselho, sendo proibido mais de um voto para o mesmo candidato.

V - É proibido o voto de dirigentes, empregados ou representantes da Telesp.

Art. 4º 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. 5º O Conselho de Usuários possuirá 3 (três) cargos para a condução dos trabalhos:

I - presidente;

II - vice-presidente; e

III - secretário.

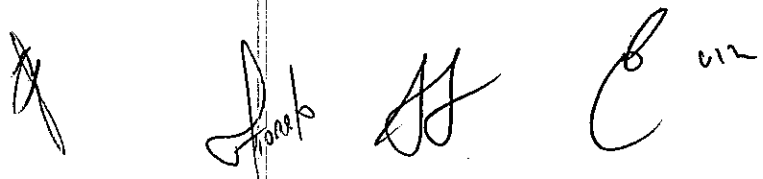
§ 1º O Presidente e o Vice-Presidente devem ser eleitos dentre os membros do Conselho para o mandato de 1 (um) ano, não renovável.

§ 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.

**Capítulo IV
DA COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS**

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



**Regimento Interno
Conselho de Usuários de São Paulo**

I – 06 (seis) associações ou entidades que possuam dentre suas finalidades a defesa dos interesses e direitos dos consumidores, devidamente representadas por seu preposto; e

II – 06 (seis) usuários do STFC.

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

Art. 8º. O Presidente e o Vice-Presidente do Conselho serão eleitos dentre seus membros.

Art. 9º. Considerando que a representação nos Conselhos é exclusivamente voluntária, não será destinada qualquer remuneração aos seus membros.

Art. 10. Com exceção do cargo de Secretário, a participação como membro no Conselho dar-se-á mediante eleição, com voto secreto.

Art. 11. 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. 12. Os membros do Conselho terão mandato de 03 (três) anos, vedada a recondução.

Art. 13. Para metade mais um dos primeiros membros do Conselho, o mandato será de 02 (dois) anos, sendo vedada a recondução. (Conselho deverá definir critério para a alternância dos cargos)

Art. 14. Findo os respectivos mandatos, ficam os mesmos impedidos de participar, como membros do Conselho, pelo período de 01 (um) ano.

Art. 15. O Presidente e o Vice-Presidente do Conselho terão mandato 01 (um) ano, não sendo permitida a renovação.

Parágrafo único. Em caso de vacância na presidência do conselho, deve haver, no prazo de 15 (quinze) dias, uma prestação de contas extraordinária.

II - DA SUBSTITUIÇÃO

Art. 16. Ocorrendo impedimento ou ausência do presidente do Conselho este será substituído por seu vice-presidente. Na ausência do vice-presidente, o presidente será substituído por



**Regimento Interno
Conselho de Usuários de São Paulo**

outro membro Conselho, a ser escolhido por meio de sorteio, do qual não participará o secretário.

Art. 17. No caso de impedimento ou ausência de qualquer outro membro do Conselho, o conselheiro impedido ou ausente deverá indicar, por escrito, seu substituto, dentre os demais membros do Conselho para representá-lo.

III – DA DESTITUIÇÃO (Sugestão de texto)

Art. 18. Qualquer conselheiro poderá ser destituído pelo Conselho, em decisão colegiada e justificada.

Art. 19. A destituição do conselheiro ocorrerá em caso de impedimento legal, ausências injustificadas em 03 reuniões seguidas, ou ainda por comportamento considerado inadequado pelo Conselho.

Art. 20. A destituição na forma acima, dar-se-á por voto favorável de pelo menos dois terços dos membros do Conselho, devendo ser lavrado em ata o fato originário e a conseqüente destituição.

Art. 21. Ocorrendo a destituição do conselheiro, 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. 22. A vigência do Conselho será por período indeterminado.

Art. 23. O Conselho de Usuários de São Paulo, terá sua sede, na Capital do Estado de São Paulo, na Rua Martiniano de Carvalho nº 851, Bairro Bela Vista, São Paulo, SP.

V – DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 24. 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;

**Regimento Interno
Conselho de Usuários de São Paulo**

- 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 pelo Conselho de Usuários.

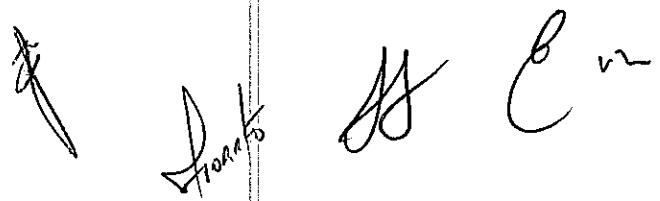
Art. 25. O Plano Anual de Atividades a que se refere o inciso VII do artigo anterior deve conter:

- 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.

Art. 26. 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 do Regulamento de Conselho de Usuários do STFC, aprovado pela Resolução nº 490/2008; e



**Regimento Interno
Conselho de Usuários de São Paulo**

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.

Art. 27. 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. 28. 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, na forma do art. 16 deste Regimento.

Art. 29. 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 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.

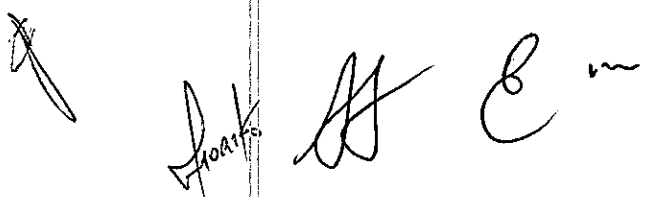
Parágrafo único. É vedado o voto do Secretário nas reuniões do Conselho.

VI – DAS REUNIÕES

Art.30. O Conselho reunir-se-á, ordinariamente, uma vez a cada três meses e, extraordinariamente, quantas vezes for necessário, mediante convocação do presidente do Conselho, lavrando-se ata de suas deliberações, que permanecerá à disposição da Anatel e dos membros do Conselho.

Art. 31. No início de cada exercício, o Conselho aprovará o calendário anual das reuniões ordinárias.

Art. 32. 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.



**Regimento Interno
Conselho de Usuários de São Paulo**

Art. 33. O quorum mínimo para realização das reuniões será de metade de seus membros em primeira chamada, e com qualquer número, passados 30 (trinta) minutos da convocação inicial. (Sugestão de texto)

Art. 34. 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. 35. Os conselheiros poderão enviar ao Presidente do Conselho, sugestões para a pauta, as quais serão analisadas e poderão constar desta.

Art. 36. O Conselho deliberará, por maioria de votos, cabendo ao presidente, além do voto comum, o voto de qualidade nos casos de empate.

Art. 37. 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. 38. 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. 39. 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, na forma do art. 25 do Regulamento de Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 490/2008. .

Art. 40. 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 e eletrônico do Conselho.

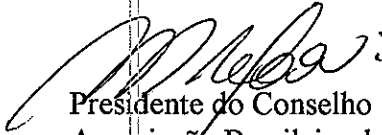
Art. 41. Este Regimento somente poderá ser alterado por proposição enviada ao Presidente do Conselho, responsável por dar ciência aos demais membros, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data da respectiva reunião de apreciação do pleito, exigida votação da

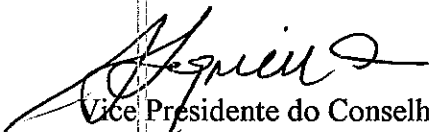


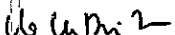
Regimento Interno
Conselho de Usuários de São Paulo

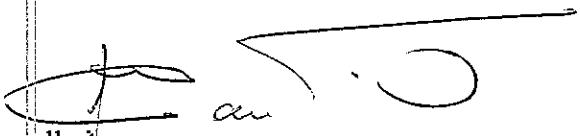
maioria absoluta dos membros do conselho, conforme estabelecido no § 1º do art. 22 do Regulamento de Conselho de Usuários do STFC, aprovado pela Resolução nº. 490/2008


O presente regimento foi aprovado na 2ª. Reunião Ordinária do Conselho entrando em vigor a partir de 28 (Vinte e Oito) de Julho de 2008.


Presidente do Conselho
Associação Brasileira de Provedores Internet – ABRANET
Eduardo Fumes Parajo


Vice Presidente do Conselho
Associação dos Usuários de Informática e Telecom – SUCESU
Sérgio Dario Lima Sequeira


Conselheiro
Associação Brasileira de Telecomunicações Rurais – ABRATER
Antonio Eduardo Ripari Neger


Conselheiro
Ordem dos Advogados do Brasil – Seção São Paulo
José Eduardo Tavorieri de Oliveira


Secretário do Conselho de Usuários de São Paulo
Luiz Antonio Fiorito Neto