

Perguntas e Respostas – Conselho de Usuários da Telefônica Brasil

Resolução nº 623, de 18 de Outubro de 2013

1. Qual a Resolução que trata sobre Conselho de Usuários?

Trata-se da Resolução nº 623, de 18 de Outubro de 2013, podendo ser encontrada no site da Anatel (www.anatel.gov.br).

2. O que é o Conselho de Usuários?

Conselho de Usuários é uma entidade integrada por usuários e por associações de defesa do consumidor, com caráter consultivo, voltado para a orientação, análise e avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento da Prestadora, com especial intuito de estabelecer um canal de comunicação entre a Telefônica Brasil – dona da marca Vivo - e a sociedade civil e identificar as possibilidades de aprimoramento contínuo de todos os serviços de telecomunicações do Grupo, através de sugestões e propostas de melhorias.

3. O que significa caráter consultivo do Conselho de Usuários?

Significa que o Conselho de Usuários não tem poder de decisão, mas possui competência para identificar e propor ações de melhorias sobre os serviços de telecomunicações.

4. O que significa ser voltado para orientação, análise e avaliação dos serviços?

Significa que o Conselho de Usuários, dentro de sua função consultiva, poderá analisar e avaliar os serviços de telecomunicações, propondo melhorias.

5. É uma obrigação da Telefônica Brasil constituir esses Conselhos?

Sim, é uma obrigação, conforme previsto na Resolução nº 623, de 18 de Outubro de 2013.

6. Quantos Conselhos de Usuários a Telefônica Brasil terá?

Serão formados 5 (cinco) Conselhos de Usuários, devendo ser implantado um em cada região geográfica do país. Para efeito da Resolução nº 623/2013, o território brasileiro é dividido em Regiões Sul, Sudeste, Norte, Nordeste e Centro-Oeste.

- Região Sul (PR, RS e SC);
- Região Sudeste (ES, MG, RJ e SP);
- Região Norte (AC, AM, AP, PA, RO, RR e TO);
- Região Nordeste (AL, BA, CE, MA, PB, PE, PI, RN e SE);
- Região Centro-Oeste (DF, GO, MS e MT).

7. Qual é o tempo de mandato dos membros de cada Conselho?

Os membros do Conselho de Usuários terão mandato de 3 (três) anos, sendo permitida uma reeleição. Para o triênio 2017/2019 o encerramento do mandato ocorrerá em 31/12/2019.

8. Eu posso me candidatar para Conselhos de diferentes Regiões?

Depende. Como regra geral, o interessado deverá se candidatar em apenas uma Região, condizente com aquela que possui residência. Como exceção, apenas as **entidades de defesa do consumidor**, poderão se candidatar em mais de uma Região.

9. Qual o número de vagas a ser preenchido em cada Conselho?

Cada Conselho contará com 6 (seis) Conselheiros usuários e com 6 (seis) Conselheiros representantes de entidades de defesa do consumidor, totalizando o máximo de 12 (doze) membros. Não havendo candidatos eleitos em número suficiente para o preenchimento das vagas de determinada categoria, estas poderão ser preenchidas por candidatos eleitos de outra categoria.

10. O que é usuário?

Usuário é qualquer pessoa, natural ou jurídica, que utiliza serviços de telecomunicações.

11. Qualquer entidade poderá fazer parte do Conselho?

Não. Para participar do Conselho de Usuários é preciso que a entidade possua, dentre seus objetivos, finalidade específica de defesa dos interesses dos consumidores.

12. A participação como membro do Conselho de Usuários é remunerada?

A participação como membro do Conselho de Usuários tem caráter voluntário, não contemplando qualquer tipo de remuneração.

13. Qual o quórum mínimo para implantação do Conselho?

Para a implantação do Conselho de Usuários é necessário o quórum mínimo de 6 (seis) membros. Não sendo atingido esse número, o Conselho de Usuários não será implantado, devendo a Telefônica Brasil convocar novas eleições no ano seguinte.

14. O que acontece caso, depois de implantado, o Conselho deixe de atender o quórum mínimo?

Caso o Conselho de Usuários, já implantado, deixe de atender ao quórum mínimo de 6 (seis) membros, continuará funcionando com os membros remanescentes, devendo a convocar eleições anualmente, até que se complete o quórum mínimo. Os sucessores investidos pelas novas eleições exercerão os mandatos pelo prazo remanescente.

15. A Telefônica Brasil arca com algum ônus referente ao funcionamento dos Conselhos?

Sim. A Telefônica Brasil será responsável pelas eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem relativas à participação dos membros no Conselho de Usuários.

16. Como será feita a divulgação pela Telefônica Brasil para a formação de seus Conselhos?

O Conselho de Usuários deverá ser constituído por meio de eleições, cujas regras devem estar previstas em Edital que atenderá aos requisitos da ampla divulgação, publicidade, isonomia e máxima participação da sociedade. A divulgação das eleições deve ocorrer, dentre outros meios, no site da Telefônica Brasil e por meio de mensagem de texto na estação móvel do usuário SMP da Vivo e, na falta desta, no documento de cobrança, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do período previsto para a apresentação das candidaturas.

17. Quais são as etapas previstas no processo eleitoral do Conselho de Usuários?

- a. Inscrição de Candidato: de 12/09/2016 a 23/09/2016;
- b. Publicação da Lista de Candidatos: até 30/09/16;
- c. Votação: de 03/10/2016 a 07/10/2016;
- d. Publicação do Resultado da Votação: até 31/10/2016;
- e. Publicação da Homologação dos Candidatos Eleitos: 30/11/2016.

18. De que formas posso participar das eleições para Conselho de Usuários?

Há quatro tipos de inscrição:

- Eleitor Usuário - usuário pessoa física ou jurídica que deseja votar, mas não quer ser candidato;
- Candidato Usuário - usuário pessoa física ou jurídica que deseja se candidatar como membro representante dos usuários no Conselho;
- Eleitor Entidade - entidade representante de defesa do consumidor que deseja votar, mas não quer ser candidata.
- Candidato Entidade - representante de defesa do consumidor que deseja se candidatar como membro representante das entidades no Conselho.

19. Candidato também pode votar?

Sim, candidato pode votar e ser votado.

20. Quais são os documentos necessários para apresentação para homologação dos mais votados?

Para as **pessoas físicas**, é necessário:

- a) Documento de Identidade (RG, Carteira de Habilitação), ou identificação emitida por órgão profissional de classe (OAB, CREA, CRECI, etc.);
- b) CPF e,
- c) Comprovante de endereço em nome do candidato (caso o comprovante de endereço não esteja em nome do candidato, este deverá apresentar, adicionalmente ao comprovante, declaração de que reside naquele local indicado pelo documento).

Para as **pessoas jurídicas, empresas ou entidades de defesa do consumidor**, é necessário:

- a) Ata de constituição ou contrato social da empresa ou entidade e,
- b) Cópia do cartão do CNPJ emitido pela Receita Federal há menos de 180 (cento e oitenta) dias da ata da Assembleia;

A comprovação do endereço da empresa ou da entidade ocorrerá pelo endereçamento local na região de instalação do Conselho de Usuários.

Na hipótese da empresa ou entidade não serem representadas por seus dirigentes, será admitida a representação através de preposto com poderes, sendo necessária a apresentação de Carta de Preposição assinada e com firma reconhecida.

21. Há representantes da Telefônica Brasil no Conselho de Usuários?

Haverá apenas um representante da Telefônica Brasil no Conselho de Usuários, que deverá ocupar, obrigatoriamente, o cargo de Secretário, por determinação do art. 20 inciso IV da Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013

22. O que faz o Secretário do Conselho de Usuários?

Cabe ao Secretário do Conselho responder, de forma contínua, pelos encargos da Secretaria do Conselho de Usuários, expedir convocações para as reuniões, indicando local, horário e a pauta com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, secretariar as reuniões, lavrando as respectivas atas, assim como receber e expedir correspondências de interesse de cada Conselho.

23. O Secretário poderá votar no Conselho?

Não. O Secretário não tem direito a voto nas decisões do Conselho de Usuários.

24. Como é escolhido o presidente e o vice-presidente de cada Conselho?

Na reunião de instalação e posse dos candidatos homologados para o Conselho de Usuários, será realizada uma votação entre os membros para a escolha do presidente e do vice-presidente.

25. Quais as competências do presidente do Conselho?

Cabe ao presidente, coordenar os trabalhos, convocar os membros do Conselho para as reuniões e presidi-las, exercer o voto de desempate e representar o Conselho.

26. Quais as competências do vice-presidente?

Cabe ao vice-presidente exercer as atividades inerentes à condição de membro do Conselho e substituir o Presidente nas suas ausências e nos impedimentos legais e formais.

27. O presidente do Conselho pode ter secretária?

Não, ele não pode ter secretária.

28. Quais as atribuições dos membros do Conselho de Usuários?

Cabe aos conselheiros, participar das reuniões, atendendo à convocação do presidente; discutir e votar as matérias submetidas à análise; apresentar sugestões para a atuação eficiente do Conselho; expor assuntos que julgarem pertinentes; identificar e divulgar, junto às associações ou entidades de defesa do consumidor, os temas a serem submetidos à

apreciação do Conselho; definir pauta mínima para reuniões do Conselho a partir dos principais motivos constantes no registro de reclamações dos usuários dos serviços de telecomunicações nos canais de relacionamento da Vivo, bem como em órgãos de defesa do consumidor.

29. Caso o presidente ou o vice-presidente estejam impedidos de realizar reuniões o Secretário pode substituí-los?

O Secretário nunca poderá ocupar qualquer outro cargo dentro do Conselho. Caso o presidente ou o vice-presidente estejam impedidos de realizar reuniões, estes serão substituídos por outro Conselheiro.

30. Qualquer funcionário da Telefônica Brasil poderá participar das Reuniões do Conselho?

Os funcionários não poderão participar das reuniões, exceto como ouvintes sem direito a voto, quando expressamente convidados pelo Conselho de Usuários.

31. Quantas Reuniões Ordinárias devem ter cada Conselho por ano?

Cada Conselho deverá realizar até 4 (quatro) reuniões ordinárias por ano.

32. A Anatel poderá participar das reuniões do Conselho?

Sim, a qualquer momento a Anatel poderá participar das reuniões dos Conselhos.