

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES**RESOLUÇÃO Nº 734, DE 21 DE SETEMBRO DE 2020**

Aprova o Regulamento de Conselho de Usuários.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 55, de 7 de outubro de 2019, publicada no Diário Oficial da União do dia 8 de outubro de 2019;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 890, de 17 de setembro de 2020;

CONSIDERANDO o constante dos autos do Processo nº 53500.033628/2018-54,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento de Conselhos de Usuários, na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º Fica revogada, a partir de 1º de janeiro de 2023, a Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013, publicada no Diário Oficial da União de 21 de outubro de 2013, que aprova o Regulamento de Conselho de Usuários.

Parágrafo único. Revogam-se, a partir da entrada em vigor do Manual Operacional de que trata esta Resolução, o Capítulo IV ("Das atribuições") e os arts. 15, § 2º, 23 e 24 da Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013, que aprova o Regulamento de Conselho de Usuários.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor em 1º de dezembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Euler de Morais, Presidente do Conselho**, em 21/09/2020, às 18:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **5994145** e o código CRC **CF4E639A**.

ANEXO

REGULAMENTO DE CONSELHO DE USUÁRIOS

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Regulamento estabelece as regras básicas para implantação, funcionamento e manutenção de Conselhos de Usuários dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

§ 1º O detalhamento operacional das regras previstas neste Regulamento será feito por meio dos regimentos internos dos Conselhos de Usuários e de Manual Operacional, a ser elaborado por Grupo de Trabalho composto por representantes desta Agência e das prestadoras abrangidas por suas disposições, e aprovado pelos Superintendentes de Relações com Consumidores e de Planejamento e Regulamentação da Anatel.

§ 2º O Manual Operacional será elaborado em até 120 (cento e vinte) dias após a publicação deste Regulamento.

§ 3º Inexistindo acordo no âmbito do Grupo de Trabalho, incumbirá aos representantes da Anatel estabelecer as regras do Manual Operacional.

§ 4º Após a sua aprovação, o Manual Operacional e os regimentos internos dos Conselhos de Usuários deverão ser disponibilizados na página de cada Grupo Econômico na internet.

Art. 2º 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:

I - avaliar os serviços e a qualidade do atendimento do Grupo Econômico ao qual o Conselho está vinculado; e,

II - formular sugestões e propostas de melhoria dos serviços de telecomunicações a serem apreciadas pelo Grupo Econômico que mantém o Conselho de Usuários.

§ 1º O Conselho de Usuários não possui personalidade jurídica, nem autonomia administrativa, financeira e patrimonial.

§ 2º Os mecanismos de divulgação do Conselho de Usuários deverão fomentar a participação da pessoa com deficiência em todas as suas atividades.

§ 3º Será dada ampla publicidade aos atos dos Conselhos de Usuários, na forma prevista nos regimentos internos e no Manual Operacional.

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para efeito deste Regulamento, aplicam-se as definições previstas na legislação e na regulamentação.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURAÇÃO DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 4º O Grupo Econômico que não se enquadre na condição de Prestadora de Pequeno Porte, conforme definido no Plano Geral de Metas de Competição, e que prestar, pelo menos, um dos

seguintes serviços de telecomunicações deve implantar um Conselho de Usuários, de abrangência nacional, em sua área de prestação:

I - Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC;

II - Serviço Móvel Pessoal - SMP;

III - Serviço de Comunicação Multimídia - SCM; ou,

IV - Serviço de Acesso Condicionado ou outro dentre os tratados no art. 37 da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011.

Art. 5º O Conselho de Usuários tratará de todos os serviços de telecomunicações de interesse coletivo prestados pelo Grupo Econômico.

Art. 6º 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 Entidades integrantes do SNDC também poderão concorrer às vagas mencionadas no inciso I deste artigo.

§ 2º 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.

§ 3º Não havendo candidatos eleitos em número suficiente para o preenchimento das vagas de determinada categoria, estas poderão ser preenchidas pelos candidatos mais votados nas outras categorias, priorizando os candidatos de entidades integrantes do SNDC e, na sequência, das demais entidades previstas no inciso I, seguidos dos candidatos previstos no inciso III.

§ 4º É vedada a participação, como membro do Conselho de Usuários, de entidade ou pessoa que possua vínculo empregatício ou represente, de qualquer forma, o Grupo Econômico.

§ 5º As entidades eleitas para ocupar as vagas mencionadas nos incisos I e II deste artigo deverão indicar um representante titular e um suplente.

§ 6º Será limitada, nos termos do Manual Operacional, a participação, em outros Conselhos de Usuários, do titular e do suplente mencionados no § 5º deste artigo.

§ 7º Os conselheiros eleitos para ocupar as vagas mencionadas no inciso III deste artigo não poderão participar simultaneamente de outro Conselho de Usuários.

§ 8º Na ausência de indicação de um ou mais representantes mencionados nos incisos de IV a VI em prazo previsto no Manual Operacional, o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) indicará, para as vagas remanescentes, representantes externos à Agência, com destacada atuação na área de direitos dos consumidores.

§ 9º 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.

§ 10. Não podem ocupar as vagas dos conselhos de usuários representantes e funcionários de prestadoras de serviços de telecomunicações e de empresas que prestam serviços a estas.

§ 11. A participação no Conselho de Usuários é de caráter voluntário e não remunerado.

Art. 7º A seu critério, a Anatel poderá participar de reuniões de Conselhos de Usuários.

Art. 8º A critério da Anatel, poderão ser organizados fóruns com o objetivo de discutir e subsidiar a atuação de Conselhos de Usuários.

§ 1º Além de membros de Conselhos de Usuários, poderão ser convidados para esses fóruns representantes de órgãos e entidades voltados à defesa dos interesses do consumidor.

§ 2º O Grupo Econômico será responsável pelas despesas de transporte, alimentação e hospedagem relativas à participação do presidente e vice-presidente dos seus respectivos Conselhos de Usuários ou, na falta destes, de membros do Conselho que os representem.

CAPÍTULO IV

DA ELEIÇÃO E DOS MANDATOS DOS CONSELHEIROS

Art. 9º O Conselho de Usuários deve ser instituído por meio de eleição destinada a preencher as vagas dos membros e dos suplentes, que será convocada pelo Grupo Econômico.

§ 1º Ao convocar as eleições, o Grupo Econômico deve permitir a participação de candidatos de todas as Unidades da Federação.

§ 2º No processo eleitoral, os Grupos Econômicos seguirão um cronograma comum, a ser aprovado pela Anatel.

Art. 10. O processo das eleições, cujas regras devem estar previstas em edital público, deve atender aos requisitos mínimos de ampla divulgação, publicidade, isonomia e máxima participação da sociedade.

§ 1º A Anatel definirá, em conjunto com os Grupos Econômicos, texto de edital padronizado, que conterà, como anexos, pelo menos, o regimento interno do Conselho, a política de viagens e de ressarcimentos adotada pela prestadora e o código de conduta, dentre outras informações previstas no Manual Operacional.

§ 2º A divulgação das eleições deve ocorrer por meio eletrônico, conforme detalhado no Manual Operacional.

§ 3º O Grupo Econômico realizará as eleições pela internet ou por meio de outros canais remotos.

§ 4º É vedado o voto de pessoa que possua vínculo empregatício ou represente, de qualquer forma, o Grupo Econômico.

Art. 11. 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 Econômico convocar novas eleições no ano seguinte.

§ 2º 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. 12. Os membros do Conselho de Usuários terão mandatos de 3 (três) anos com início no dia 1º de janeiro do ano seguinte ao da eleição.

§ 1º As entidades eleitas para as vagas mencionadas no art. 6º, I e II, poderão se candidatar à reeleição sem limites.

§ 2º Os usuários eleitos para as vagas mencionadas no art. 6º, III, poderão se reeleger uma única vez.

Art. 13. Os membros eleitos para o Conselho de Usuários deverão, na primeira reunião ordinária ou em reunião de posse, escolher, dentre eles, um Presidente, que será responsável pela coordenação executiva de suas atividades e representação, bem como um Vice-Presidente.

§ 1º O Presidente e o Vice-presidente ocuparão essas funções por período a ser definido pelo Conselho de Usuários, não podendo ser superior ao seu próprio mandato no Conselho de Usuários e sem direito à reeleição.

§ 2º A condução dos trabalhos do Conselho de Usuários será auxiliada pelo Secretário, designado nos termos do art. 19, IV.

Art. 14. 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.

CAPÍTULO V DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 15. 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 Econômico 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;

III - conhecer a legislação e a regulamentação relativas ao setor e acompanhar sua evolução;

IV - realizar até 4 (quatro) reuniões ordinárias por ano, conforme calendário definido no início de cada ano;

V - realizar até 2 (duas) reuniões extraordinárias por ano, por deliberação do Conselho, de forma não presencial;

VI - convidar representantes de entidades de defesa do consumidor externas ao Conselho para participar das reuniões, de forma presencial ou à distância, sem ônus para a prestadora; e,

VII - aprovar as pautas e as atas das reuniões.

§ 1º Faculta-se ao Conselho de Usuários promover suas reuniões ordinárias de forma não presencial, cabendo ao Grupo Econômico fornecer a infraestrutura adequada para participação remota, pelo menos, nas capitais das Unidades da Federação, nos termos do Manual Operacional.

§ 2º O calendário de que trata o inciso IV poderá ser alterado nas condições estabelecidas no Manual Operacional ou por motivo de força maior.

Art. 16. 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, desde que aderentes aos objetivos do Conselho, conforme art. 2º, I e II;

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;

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 Econômico, bem como em órgãos de defesa do consumidor.

§ 1º Para o cumprimento do disposto no inciso V deste artigo, o Grupo Econômico deve tornar disponíveis, para cada reunião, 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 toda e qualquer informação que venha a ser colocada à disposição de seus membros pelo Grupo Econômico.

§ 3º As entidades mencionadas no art. 15, VI, devem, ao início da reunião, se comprometer a não repassar as informações sensíveis eventualmente tratadas no âmbito da referida reunião.

Art. 17. 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. 18. São atribuições do Vice-Presidente:

I - exercer as atividades inerentes à sua condição de membro do Conselho; 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.

Art. 19. São atribuições do Grupo Econômico:

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 dos Conselhos 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 Econômico e participar das reuniões na condição de Secretário;

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

VI - até o fim do mês de janeiro, elaborar e encaminhar relatório das atividades desenvolvidas no Conselho de Usuários, no ano anterior, à Anatel, que dará conhecimento do documento ao CDUST; e,

VII - observar o Manual Operacional.

Parágrafo único. O Grupo Econômico 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 com os direitos dos consumidores, assumidas em decorrência de lei, regulamento, ato administrativo de efeitos concretos expedido 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.

Art. 20. São atribuições do Secretário:

I - responder, de forma contínua, pelos encargos da secretaria do Conselho de Usuários;

II - expedir as convocações aos membros do Conselho e os convites aos representantes da Anatel para as reuniões, indicando local, horário e a pauta;

III - secretariar as reuniões, lavrando as respectivas atas, que devem conter obrigatoriamente seção sobre as propostas formuladas e as medidas implementadas a serem publicadas na página do Grupo Econômico na internet;

IV - manter organizadas as informações a serem divulgadas na página do Grupo Econômico na internet, respeitados os prazos previstos no Manual Operacional;

V - receber e expedir correspondências de interesse do Conselho de Usuários, desde que formalizadas por meio de ata ou de correspondência eletrônica; e,

VI - elaborar a pauta das reuniões, caso os integrantes do Conselho não apresentem sugestões de itens para discussão no prazo previsto no Manual Operacional, encaminhando cópia da mesma aos membros do Conselho e à Anatel, quando da convocação para a reunião.

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

Art. 21. O Conselho de Usuários, em conjunto com o Grupo Econômico, deverá aprovar regimento interno, de vigência indeterminada, com regras para a sua organização e funcionamento, observadas as disposições estabelecidas neste Regulamento e no Manual Operacional.

CAPÍTULO VI

DO CUSTEIO DAS ATIVIDADES DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 22. O custeio das atividades do Conselho de Usuários seguirá os critérios e os procedimentos adotados pelo Grupo Econômico.

Art. 23. O Grupo Econômico deve arcar com todas as despesas adequadas ao cumprimento das atividades do Conselho de Usuários, bem como à realização das reuniões ordinárias e extraordinárias dos Conselhos, inclusive quanto às eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem dos membros, e disponibilizar os meios adequados para suas reuniões.

§ 1º 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.

§ 2º 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 VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 24. Os Conselhos de Usuários em funcionamento devem observar somente o disposto nos Capítulos V ("Das atribuições"), VI ("Do custeio das atividades do Conselho de Usuários") e VII ("Das disposições finais e transitórias") deste Regulamento.

Parágrafo único. O disposto no **caput** será aplicável a partir da aprovação do Manual Operacional.

Art. 25. Os atuais Conselhos de Usuários, em funcionamento por decorrência da regulamentação aprovada pela Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013, publicada no Diário Oficial da União de 21 de outubro de 2013, ficam extintos em 31 de dezembro de 2022.

Parágrafo único. O processo eleitoral para a composição do Conselho de Usuários, na forma prevista neste Regulamento, deverá ser realizado em prazo hábil para que os mandatos de seus primeiros integrantes se iniciem em 1º de janeiro de 2023.