

Anexo III - Regimento Interno Vigente do Conselho de Usuários da Telefônica / Vivo

Em atendimento ao Regulamento de Conselho de Usuários, Anexo à Resolução nº 734 de 21 de setembro de 2020, da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, e, visando implantar instrumento para avaliar e aprimorar a qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, Serviço Móvel Pessoal - SMP, Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, ou, Serviço de Acesso Condicionado ou outro dentre os tratados no art. 37 da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, serviços estes prestados pela Telefônica Brasil S.A, doravante denominada Telefônica, institui-se, por meio deste Regimento Interno, o CONSELHO DE USUÁRIOS da Telefônica, em conformidade com o Termo Único de Autorização, que engloba os termos de autorização dos serviços supramencionados e respectivos regulamentos e a Lei 8.078, de 11 de setembro de 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;

II - Serviço Móvel Pessoal - SMP;

III - Serviço de Comunicação Multimídia - SCM;

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

V- Prestadora: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta os serviços de telecomunicações;

VI - Usuário: pessoa natural ou jurídica, que se utiliza de serviço de telecomunicações da Telefônica Vivo;

VII - Grupo: Prestadora de Serviços de Telecomunicações individual ou conjunto de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações que possuam relação de controle, como controladoras, controladas ou coligadas, aplicando-se os conceitos do Regulamento para Apuração de Controle e Transferência de Controle em Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 101, de 04 de fevereiro de 1999;

VIII - Conselho: órgão colegiado composto por representantes dos usuários dos serviços de telecomunicações, por entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa do consumidor ou no setor de telecomunicações e por entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC); e

IX - 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.

Capítulo II DOS OBJETIVOS E FINALIDADE

Art. 2º. O Conselho de Usuários, que será integrado por usuários e por entidades com destinação específica que contemplem em suas finalidades a defesa dos interesses do consumidor, possui caráter consultivo, voltado para a orientação, análise e avaliação dos serviços de telecomunicações prestados pelo Grupo, bem como avaliará a qualidade do atendimento, em especial com o objetivo de:

- I - Estabelecer interação entre a Telefônica e a sociedade civil;
- II - Identificar as possibilidades de aprimoramento contínuo dos serviços, 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; e
- IV - Realizar acompanhamento contínuo da evolução da qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações.

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 estabelecidos no Edital.

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

- I - Presidente;
- II - Vice-presidente; e
- III - Secretário.

§ 1º. A Telefônica deve indicar o Secretário do Conselho dentre os seus funcionários.

§ 2º. É vedada a participação, como membro do Conselho, de qualquer empregado, dirigente ou representante da Telefônica, exceto para o exercício do cargo de Secretário.

§ 3º. Só poderão concorrer à presidência os membros titulares presentes na reunião de eleição e posse.

Capítulo IV DA COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 5º. O Conselho de Usuários será composto por até 18 (dezoito) membros efetivos, sendo suas vagas proporcionalmente preenchidas por:

Vagas por eleição direta:

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

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

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

§ 1.º 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.

§ 2.º Poderão participar da reunião convidados que terão direito a voz.

Vagas por indicação:

I - 1 (um) representante indicado pelo Ministério Público Federal;

II - 1 (um) representante indicado pela Defensoria Pública da União; e

III - 1 (um) representante indicado pelo órgão coordenador do SNDC.

Parágrafo único: Os membros listados acima serão indicados nos termos da Resolução Anatel 734/2020, de 21 de setembro de 2020, e seu Manual Operacional, não devendo se candidatar e votar ao processo eletivo.

Art. 6º. O Presidente e o Vice-Presidente do Conselho serão eleitos dentre seus membros.

§ 1º. Em caso de empate, será realizado por meio de sorteio manual o desempate, no qual a atividade de sortear será de responsabilidade das secretárias.

§ 2º. A eleição de Presidente e Vice-Presidente será realizada na última reunião ordinária de cada ano, com exceção da primeira eleição que ocorrerá na primeira reunião ordinária do Conselho.

Art. 7º. A participação no Conselho de Usuários, independentemente do cargo ou das atribuições de cada membro, é voluntária e não remunerada.

I - DO MANDATO

Art. 8º. Os membros do Conselho terão mandato de 03 (três) anos com início no dia 1º de janeiro do ano seguinte ao da eleição.

Parágrafo único: A cerimônia de solenidade da posse ocorrerá na primeira reunião ordinária.

Art. 9º. As entidades sem fins lucrativos que atuem na defesa dos interesses do consumidor ou no setor de telecomunicações e as entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), poderão se candidatar à reeleição sem limites.

Art.10º: Os usuários eleitos poderão se reeleger uma única vez.

Art. 11º. 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 e no manual operacional.

II - DA SUBSTITUIÇÃO

Art. 12º. Ocorrendo impedimento ou ausência do Presidente do Conselho, este será substituído por seu Vice-Presidente.

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. 13º. No caso de impedimento ou ausência do representante titular, em uma das reuniões, este deverá, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis, dar ciência à prestadora e justificar a sua substituição pelo suplente.

§ 1º. O suplente poderá acompanhar, como ouvinte, às suas expensas, ou à distância, a mesma reunião que o representante titular se encontrar presente.

§ 2º. Não poderá ocorrer alternância entre os representantes, ou seja, o suplente não poderá substituir o titular no curso desta mesma reunião, salvo deliberação do conselho de usuários por maioria simples durante a própria reunião.

III - DA DESTITUIÇÃO

Art. 14º. Qualquer Conselheiro poderá ser destituído pelo Conselho, em decisão colegiada e justificada.

Art. 15º. A destituição do Conselheiro poderá ocorrer:

I - Em caso de impedimento legal ou regulatório;

II - Em razão de comportamento inadequado, assim considerado pelo Conselho; e

III - Faltar, sem justificativa formal no prazo de 5 dias úteis contados da data da reunião, a duas reuniões seguidas ou a três intercaladas durante o mandato.

§ 1º. As justificativas deverão ser enviadas por escrito, para o e-mail oficial do conselho de usuários da Telefonica/Vivo (conselhosuuarios.br@telefonica.com), podendo ocorrer também, através do telefone do presidente ou vice-presidente e/ou através dos representantes da operadora, ou mesmo por meio do aplicativo do WhatsApp, no grupo do Conselho.

§ 2º. Em casos justificados e extremos, garantindo o direito de defesa, o Conselho de Usuários poderá aprovar o fim antecipado do mandato, conforme disciplinado no Manual Operacional.

Art. 16º. A destituição na forma acima só ocorrerá, se aprovada por maioria absoluta do conselho, ou seja, por metade dos membros mais um, devendo ser lavrado em ata o fato originário e a consequente destituição.

Art. 17º. Ocorrendo a destituição do Conselheiro, deverá ser realizada a substituição por candidato suplente, que permanecerá no respectivo cargo pelo restante do mandato.

IV - DA VIGÊNCIA

Art. 18º. A vigência do Conselho será por período indeterminado.

Art. 19º. O Conselho de Usuários terá sua sede postal na Capital do Estado de São Paulo, na Avenida Engenheiro Luis Carlos Berrini, 1376 - 16º andar, Cidade Monções, CEP: 04571-936, São Paulo, SP.

V - DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 20º. 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 a Telefônica no desenvolvimento e na disseminação de programas educativos destinados à orientação dos usuários sobre a utilização dos serviços de telecomunicações, bem como aos seus direitos e deveres;

III - Realizar quatro reuniões ordinárias por ano no formato híbrido; e

IV - Aprovar as pautas e atas das reuniões.

Art. 21º. São atribuições dos Conselheiros:

I - Atender a convocação do presidente para as reuniões, bem como discutir e votar as matérias submetidas à análise do Conselho;

II - Apresentar sugestões para a atuação eficiente do Conselho e expor assuntos que julgar pertinentes;

III - Identificar e divulgar, junto às 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; e

V - Propor assuntos para inclusão na pauta de reuniões do Conselho de Usuários com base nos principais registros de reclamações dos usuários dos serviços de telecomunicações nos canais de relacionamento do Grupo, bem como em órgãos de defesa do consumidor.

Art. 22º. 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 desempate nas reuniões;
- IV - Representar o Conselho de Usuários; e
- VI - Formalizar a pauta da reunião ao secretário da Operadora.

Art. 23º. 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.

Art. 24º. 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;
- III - Secretariar as reuniões, lavrando as respectivas atas, que devem ser publicadas na página da VIVO na internet;
- IV - Manter organizadas as informações a serem divulgadas na página da VIVO na internet; e
- VI - Receber e expedir correspondências de interesse do Conselho.

§1º É vedado o voto do Secretário nas reuniões do Conselho.

§2º É vedada a participação do Secretário no sorteio que escolherá o substituto do Presidente, em caso de ausência ou impedimento do Vice-Presidente.

Art. 25º. São atribuições da Telefônica:

- I - Coordenar e providenciar todos os recursos necessários para a realização das reuniões do Conselho;
- II - Apresentar ao Conselho, 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 da 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; e

IV - Designar funcionário para criar e manter contato entre o Conselho de Usuários e a Telefônica e para participar das reuniões na condição de Secretário.

Parágrafo Único: A Telefônica irá colaborar para a execução das atividades do Conselho de Usuários, ficando autorizada a não fornecer informações 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, informações relacionadas a obrigações legais, regulamentares ou contratuais.

VI - DAS REUNIÕES

Art. 26º. O Conselho reunir-se-á, ordinariamente, uma vez a cada três meses, no formato híbrido, e, extraordinariamente, quando necessário, não excedendo a duas reuniões ordinárias, e estas ocorrerão de forma não presencial.

Art. 27º. As reuniões do Conselho deverão ser convocadas por escrito, com, no mínimo, 20 (vinte) dias de antecedência, devendo a convocação conter a ordem do dia, com os temas a serem deliberados na respectiva reunião.

Art. 28º. O quórum para realização das reuniões deverá contar com, no mínimo, metade dos membros do Conselho em primeira chamada e, com qualquer número, na segunda chamada, a qual ocorrerá após 30 (trinta) minutos da convocação inicial.

Art. 29º. Os trabalhos do Conselho, a cada reunião, obedecerão à seguinte ordem:

I - Leitura da ata da última reunião;

II - Apresentação e discussão dos temas constantes da pauta; e

III - Organização de pauta preliminar para próxima reunião.

Art. 30º. Os Conselheiros poderão enviar ao Presidente do Conselho, sugestões para a pauta, as quais serão analisadas e poderão constar desta.

Art. 31º. O Conselho deliberará, por maioria de votos, cabendo ao Presidente, além do voto comum, o voto de desempate nos casos de empate.

Art. 32º. Representantes da VIVO poderão apresentar aos membros do Conselho temas relevantes e planos de ação, devendo ser resguardada a estrita confidencialidade quanto às informações e estratégias expostas.

VII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 33º. Ficará a cargo da Telefônica, as despesas necessárias à operacionalização do Conselho.

Art. 34º. A Telefônica arcará com todas as despesas para a realização das reuniões ordinárias do Conselho de Usuários, inclusive quanto às eventuais despesas de transporte, alimentação e

hospedagem dos membros, bem como disponibilizará instalações adequadas para suas reuniões presenciais, na forma do art. 24 do Regulamento de Conselho de Usuários, aprovado pela nº 734, de 21 de setembro de 2020.

Art. 35º - Os membros do Conselho não têm nenhum vínculo empregatício com nenhuma empresa do Grupo, sua participação é de caráter voluntária em benefício da melhoria da qualidade na prestação do serviço de telecomunicações, portanto, não recebem pagamento, celular corporativo, cartão de visita com a logomarca da Operadora e desconto em nenhum dos serviços prestados pelo Grupo.

Art. 36º - Os membros eleitos do Conselho de Usuários deverão exercer suas funções, adotando o mais alto padrão de conduta ética, considerar-se-á abusivo o exercício da função, obter para si ou para outrem, algum tipo de vantagem ou benefício.

Art. 37º - Todos os assuntos pertinentes ao Conselho de Usuários devem ser tratados diretamente com as secretárias do Conselho.

Art. 38º - O acesso dos membros do Conselho nos prédios da Vivo, somente ocorrerão nos dias e horários das reuniões ordinárias, acompanhados pelas secretárias.

Art. 39º - A Telefônica fornecerá os meios necessários à elaboração, manutenção e atualização da página do Conselho na sua página 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; e

III - Endereço postal do Conselho.

Art. 40º. 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 de 2/3 dos membros do Conselho.

O Regimento Interno será aprovado e assinado na 1ª Reunião Ordinária de 2026 do Conselho de usuários da Telefônica Vivo, entrando em vigor a partir da sua aprovação.