

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

RESOLUÇÃO Nº 496, DE 24 DE MARÇO DE 2008

Republicar, com alterações, o Regimento Interno do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações anexo à Resolução n.º 107, de 26 de fevereiro de 1999, alterado pela Resolução n.º 223, de 18 de maio de 2000.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso de suas 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 que a Anatel deve exercer no setor de telecomunicações as competências legais em matéria de defesa e proteção dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações, reprimindo as infrações e compondo ou arbitrando conflitos de interesses;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer diretrizes, critérios e procedimentos que permitam que as intervenções da Anatel no terreno da proteção e defesa do usuário de serviços de telecomunicações sejam claras, coerentes, firmes e previsíveis,

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 825, de 11 de outubro de 2007;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua 470ª Reunião, realizada em 20 de fevereiro de 2008;

CONSIDERANDO o constante dos autos do Processo nº 53500.011421/2007,

RESOLVE:

Art. 1º Republicar, com alterações, o Regimento Interno do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações anexo à Resolução n.º 107, de 26 de fevereiro de 1999, alterado pela Resolução n.º 223, de 18 de maio de 2000, com a finalidade de atualizá-lo.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

REGIMENTO INTERNO DO COMITÊ DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Art. 1º Este regimento visa regulamentar o funcionamento do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações da Anatel e as atividades de seus membros.

Art. 2º O Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações tem como finalidade assessorar e subsidiar o Conselho Diretor da Anatel no exercício de suas competências legais em matéria de controle, prevenção e repressão das infrações dos direitos dos usuários de Serviços de Telecomunicações.

Art. 3º No cumprimento da sua finalidade, o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações realizará, dentre outras, as seguintes atividades:

I – assistir o Conselho Diretor da Anatel no seu relacionamento com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC;

II – propor ao Conselho Diretor da Anatel diretrizes para a elaboração de metodologia para avaliação do grau de atendimento aos direitos dos usuários de telecomunicações, considerando as especificidades do setor de telecomunicações, frente ao disposto no art. 3º da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997;

III – propor ao Conselho Diretor da Anatel diretrizes para a adoção de indicadores das atividades e práticas comerciais das empresas de serviços de telecomunicações que sejam adequados para prevenir ou identificar as infrações dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações, conforme inciso XVIII do art. 19 da Lei n.º 9.472, de 1997;

IV – propor ao Conselho Diretor da Anatel diretrizes para adoção de procedimentos de controle e prevenção de infrações dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações que permitam às diversas Superintendências da Agência atuar coerentemente na aplicação das normas pertinentes aprovadas pelo Conselho Diretor;

V – propor ao Conselho Diretor da Anatel critérios e diretrizes para adoção de medidas e providências para averiguações e instauração de procedimento administrativo em caso de indício de infração dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações;

VI – assessorar o Conselho Diretor a respeito da mediação, arbitragem e decisão necessários à solução de conflitos de interesse entre agentes econômicos e usuários de serviços de telecomunicações;

VII – propor ao Conselho Diretor da Anatel diretrizes para adoção de procedimentos para a fiscalização do cumprimento de compromissos e Termos firmados com a interveniência da Anatel relacionados aos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações;

VIII- propor ao Conselho Diretor da Anatel diretrizes para celebração dos contratos de concessão, permissão e autorização para prestação de serviços de telecomunicações, observado o disposto no art. 93 e 127 da Lei n.º 9.472, de 1997;

IX – propor ao Conselho Diretor da Anatel diretrizes para elaboração de proposta de ações e medidas para submeter à apreciação do SNDC quanto ao disposto no art. 5º da Lei n.º 9.472, de 1997;

X – propor ao Conselho Diretor da Anatel diretrizes para elaboração de procedimentos para fiscalização do cumprimento das decisões do SNDC que envolvam empresas de telecomunicações;

XI – apresentar propostas de instrumentos deliberativos que direta ou indiretamente afetem os interesses dos usuários de telecomunicações para deliberação do Conselho Diretor;

XII – apresentar propostas de instrumentos deliberativos que direta ou indiretamente estejam relacionados à defesa dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações, de acordo com as normas legais e políticas e diretrizes estabelecidas para deliberação do Conselho Diretor;

XIII – opinar sobre proposta de instrumentos deliberativos da Anatel avaliando-os do ponto de vista da defesa dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações;

XIV – propor recomendações com respeito ao estabelecimento de restrições, limites ou condições a empresas ou grupos empresariais, visando preservar os interesses dos usuários de serviços de telecomunicações;

XV – propor ao Conselho Diretor da Anatel diretrizes para elaboração de propostas de sistemas de monitoramento da evolução da legislação nacional e internacional em matéria de defesa dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações;

XVI – propor ao Conselho Diretor da Anatel diretrizes para elaboração de propostas de programas para a capacitação de pessoal da Anatel, visando à compreensão da legislação, da regulamentação normativa, das práticas nacionais e dos acordos internacionais que guardam relação com o exercício das competências legais às que se refere o inciso XVIII do art. 19 da Lei n.º 9.472, de 1997;

XVII – Propor ao Conselho Diretor da Anatel diretrizes para elaboração de propostas de programas para instruir o público sobre as diversas formas de infração dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações e os modos de sua prevenção e repressão;

XVIII – Propor ao Conselho Diretor diretrizes para uma política de promoção de informação e educação dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações que contemplem maior participação dos usuários nas decisões regulatórias da Anatel.

Parágrafo único. O Comitê terá acesso a todas as informações relativas às reclamações, assuntos regulamentares ou técnicos pertinentes aos usuários dentro da Anatel, observada a legislação aplicada ao sigilo das mesmas.

Art. 4º O Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações será composto pelos seguintes membros efetivos:

I - Representantes da Anatel:

- a) Conselheiro da Anatel - Presidente do Comitê (inciso XI do art. 176 do Regimento Interno da Agência e artigo 60 do regulamento da Agência);
- b) Chefe da Assessoria de Relações com os Usuários, Secretário do Comitê;
- c) Procurador Geral da Anatel;

- d) Ouvidor;
- e) Assessor Parlamentar e de Comunicação Social;
- f) Auditor Interno;
- g) Superintendente Executivo;
- h) Superintendentes e demais Assessores convocados em função da pauta da reunião.

II - Representantes convidados de Instituições públicas e privados:

- a) Representante do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça;
- b) Representante da Secretária Especial de Direitos Humanos – SEDH, órgão da Presidência da República;
- c) Representante do Ministério das Comunicações;
- d) Representante de Entidades de Classe de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações.

III - Representantes dos Usuários de Serviços de Telecomunicações:

- a) Representante de Usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC de uso Individual;
- b) Representante de Usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC – de uso Coletivo;
- c) Representante de Usuários de Serviços Móveis;
- d) Representante de Usuários de Serviços de Comunicação de Massa;
- e) Representante de Usuários de outros Serviços de Telecomunicações.

Art. 5º O processo de escolha e participação dos representantes de Entidades de Classe de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, mencionados na alínea d) do inciso II do art. 4º, e dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações, mencionadas nas alíneas do inciso III daquele mesmo artigo, obedecerá as seguintes regras:

§ 1º As entidades e os usuários que pretendam indicar representantes, poderão fazê-lo livremente, em trinta dias contados da publicação do edital convocatório no Diário Oficial da União, remetendo à Anatel nome ou lista de nomes candidatos para cada representação, acompanhada de demonstração das características da entidade e da qualificação dos indicados.

§ 2º O Conselheiro Presidente do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações, a partir das indicações previstas no parágrafo 1º, elaborará lista tríplice de candidatos para cada representação, com qualificações compatíveis com os serviços que representam, cabendo ao Conselho Diretor da Anatel a escolha, mediante indicação de um titular e um suplente.

§ 3º Os representantes das entidades e dos usuários escolhidos terão mandato de 2 anos, vedada a recondução. O titular será substituído pelo suplente após duas faltas seguidas sem justificativa ou vacância por falecimento ou renúncia.

§ 4º Os candidatos que atenderem à convocação do Edital e não forem escolhidos poderão ser convocados, até o final dos mandatos dos representantes empossados para substituições previstas neste regimento, cabendo a indicação ao Conselheiro Presidente do Comitê e a escolha ao Conselho Diretor.

Art. 6º O Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações estará vinculado ao Conselho Diretor e disporá de infra-estrutura adequada ao seu funcionamento.

Art. 7º O Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações atuará da seguinte forma:

I – reunir-se-á sob a presidência do Conselheiro Diretor da Anatel e será secretariado pelo Chefe da Assessoria de Relações com os Usuários, ou por Assessor do Conselheiro Presidente do Comitê;

II – em caso de ausência ou impedimento do Conselheiro, a presidência será exercida por um representante da Anatel, exceto o Procurador Geral e o Ouvidor, escolhido de comum acordo entre os demais membros da representação;

III – serão realizadas reuniões ordinárias semestrais e reuniões extraordinárias, quando necessárias;

IV – as reuniões ordinárias e extraordinárias serão instaladas com maioria absoluta dos membros efetivos convocados;

V – as reuniões poderão contar com a presença de convidados especiais, representantes de segmentos da sociedade diretamente afetados pela aplicação da legislação relativa à defesa dos direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações, observada a disponibilidade orçamentária da Anatel;

VI – o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações terá no portal da Anatel um endereço para divulgação de sua organização e atividades ao público em Geral;

VII – o endereço contará com correio eletrônico próprio para contato entre os representantes do Comitê, eventualmente liberado para outros usuários a critério do Conselheiro Presidente do Comitê;

VIII – as reuniões do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações, serão realizadas em Brasília/DF, podendo o Conselho Diretor, a seu critério, permitir a realização de reuniões em outros locais;

Art. 8º No cumprimento das suas funções, o Comitê poderá solicitar das Superintendências ou das Assessorias do Conselho Diretor da Anatel a designação de técnicos para a realização de atividades específicas.

Art. 9º O Conselheiro Presidente do Comitê poderá propor ao Conselho Diretor a contratação de consultoria para a realização de atividades específicas mediante a correspondente proposta de termo de referência

Art. 10 As Reuniões do Comitê poderão contar com a presença de especialistas convidados, para apresentar e discutir temas específicos.

Art. 11. São atribuições da Presidência do Comitê:

I – convocar as reuniões;

- II – convidar o Ouvidor e o Procurador Geral da Anatel;
- III – convocar demais representantes da Anatel em função da pauta da reunião;
- IV – convidar outros participantes necessários à condução dos trabalhos;
- V – dirigir os trabalhos, presidindo as reuniões, propondo as matérias a serem apreciadas participando das decisões a respeito das mesmas;
- VI – encaminhar, quando necessário, estudos e recomendações à apreciação do Conselho Diretor da Anatel.

Art. 12. São atribuições dos membros efetivos do Comitê:

- I – participar das reuniões do Comitê, apreciando as matérias em pauta;
- II – preparar e fornecer as matérias de sua responsabilidade nos prazos estipulados pelo Comitê;
- III – exercer outras atribuições que lhes forem conferidas por decisão do Comitê.

Art. 13. O secretário do Comitê terá as seguintes atribuições:

- I – organizar a pauta das reuniões, de acordo com as matérias a serem tratadas;
- II – dar conhecimento aos membros efetivos, da matéria constante da pauta de cada reunião, com antecedência mínima de 15 dias, fazendo constar no portal da Anatel para conhecimento da sociedade;
- III – secretariar os trabalhos, redigir as atas de reunião e providenciar sua distribuição;
- IV – providenciar as informações solicitadas no âmbito do Comitê;
- V – manter os membros efetivos e participantes permanentes do Comitê informados sobre a situação das diretrizes adotadas no âmbito do Comitê;
- VI – providenciar as solicitações de viagens a serviço e as devidas prestações de conta dos representantes do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços Telecomunicações;
- VII – administrar o Portal da Anatel do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços Telecomunicações, executando as atividades necessárias ao seu pleno funcionamento consoante as disposições deste Regulamento.

Art. 14. Os representantes não serão remunerados, sendo que a Agência arcará com as despesas de passagens e estada para que possam participar das reuniões realizadas fora de seus respectivos domicílios.