

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

RESOLUÇÃO N.º 107, DE 26 DE FEVEREIRO DE 1999

[Aprova a criação do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações.](#)

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL, no uso de suas atribuições e em conformidade com o disposto no art. 16, inciso XXXII, do seu Regulamento aprovado pelo Decreto N.º 2.338, de 7 de outubro de 1997, em sua Reunião n.º 59, realizada em 10 de fevereiro de 1999, e

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 a importância de dar aos quadros da Anatel capacitação específica em matéria de defesa e proteção dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações, resolve:

Art. 1º Criar o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações, com a finalidade de assessorar e subsidiar o Conselho Diretor da Anatel no exercício de suas competências legais em matéria de defesa e proteção dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações.

Art. 2º Aprovar o Regimento Interno do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações, na forma do Anexo à presente Resolução.

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

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

II - 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;

III - preparar ou avaliar, quando necessário, inclusive por solicitação do Conselho Diretor da Anatel, propostas de instrumentos deliberativos que, direta ou indiretamente, afetem os interesses dos usuários de serviços de telecomunicações;

IV – 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.

Art. 4º O Comitê contará com os recursos necessários para cobrir os custos relativos à sua implementação e ao seu custeio, incluindo materiais e serviços de terceiros, consultores externos e convidados especiais, quando for o caso.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RENATO NAVARRO GUERREIRO
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 de 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 9.472/97;

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 9.472/97;

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 diretrizes para adoção de medidas e providências para averiguações preliminares e instauração de procedimento administrativo em caso de indício de infração dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações;

VI - propor ao Conselho Diretor da Anatel diretrizes para a adoção de critérios para a avaliação de indícios de infração dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações e para decisão pela insubsistência dos indícios, arquivando os autos das averiguações preliminares;

VII - 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;

VIII - propor ao Conselho Diretor da Anatel diretrizes para adoção de procedimentos para a fiscalização do cumprimento de compromissos de observância dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações celebrados pela Anatel e aprovados pelo SNDC;

IX - 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 da Lei n.º 9.472/97;

X - 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 9.472/97;

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

XII – preparar, por solicitação do Conselho Diretor da Anatel, propostas de instrumentos deliberativos que direta ou indiretamente afetem os interesses dos usuários de telecomunicações;

XIII - elaborar, por solicitação do Conselho Diretor da Anatel, propostas de instrumentos deliberativos relativos à defesa dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações, de acordo com as normas legais e políticas e diretrizes estabelecidas.

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

XV - 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;

XVI - 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;

XVII - propor ao Conselho Diretor da Anatel diretrizes para elaboração de propostas de programas para a capacitação de pessoal da Anatel, visando a 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 9.472/97;

XVIII - propor ao Conselho Diretor da Anatel diretrizes para elaboração de propostas de programas para instruir ao público sobre as diversas formas de infração dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações e os modos de sua prevenção e repressão.

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

I - Conselheiro da Anatel - Presidente do Comitê (inciso XII do art. 7º do Regimento Interno da Agência);

- II - Chefe da Assessoria de Relações com os Usuários, Secretário do Comitê;
- III - Superintendente Executivo;
- IV - Membro da Procuradoria da Anatel ;
- V - Membro da Superintendência de Serviços Públicos;
- VI - Membro da Superintendência de Serviços Privados;
- VII - Membro da Superintendência de Serviços de Comunicação de Massa.

Art. 5º O Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações contará ainda com a participação permanente dos seguintes membros:

- I - Representante do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça;
- II - Representante de Usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC de Uso Individual;
- III - Representante de Usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC de Uso Coletivo;
- IV - Representante de Usuários de Serviços Móveis;
- V - Representante de Usuários de Serviços de Comunicação de Massa ;
- VI - Representante de Usuários de outros Serviços de Telecomunicações;
- VII - Representante de Entidades de Classe de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações.

Art. 6º O Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações estará ligado de forma organizacional ao Conselho Diretor e disporá de toda infra-estrutura necessária 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 .

II - em caso de ausência ou impedimento do Conselheiro, a presidência será exercida por um dos membros, escolhido para esse fim;

III - serão realizadas reuniões ordinárias trimestrais e reuniões extraordinárias, quando necessárias;

IV - as reuniões ordinárias e extraordinárias contarão com a presença de, no mínimo, quatro dos membros efetivos ;

V - por decisão da Presidência do Comitê, 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.

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 ou propor ao Conselho Diretor a

contratação de consultores para realização de atividades específicas, elaborando a correspondente proposta de termos de referência.

Art. 9º As reuniões do Comitê poderão contar com a presença de outros participantes convidados pela Presidência, para apresentar e discutir temas específicos.

Art. 10. São atribuições da Presidência do Comitê:

- I - convocar as reuniões;
- II - definir os participantes convidados de cada reunião;
- III - dirigir os trabalhos, presidindo as reuniões, propondo as matérias a serem apreciadas e orientando as decisões a respeito das mesmas;
- IV - encaminhar, quando necessário, estudos e recomendações à apreciação do Conselho Diretor da Anatel.

Art. 11. 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. 12. O Comitê será secretariado pelo Chefe da Assessoria de Relações com os Usuários que terá as seguintes atribuições:

- I - organizar a pauta das reuniões, de acordo com as matérias a serem tratadas;
- II - dar conhecimento aos membros efetivos e aos demais participantes, da matéria constante da pauta de cada reunião, com antecedência mínima de 15 dias;
- 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.