LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI N° 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a Organização dos Serviços de Telecomunicações, a Criação e Funcionamento de um Órgão Regulador e outros Aspectos Institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

LIVRO I DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

- Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:
- I de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;
 - II à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
 - III de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- IV à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
- V à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;
 - VI à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
- VII à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;
 - VIII ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- IX ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;
 - X de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;
- XI de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;
 - XII à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.
 - Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:
 - I utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
 - II respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- III comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.