

**LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995**

Dispõe sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

.....

**CAPÍTULO III**  
**DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS**

Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

- I - receber serviço adequado;
- II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;
- III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente;  
*\* Inciso III com redação dada pela Lei nº 9.648, de 27/05/1998.*
- IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;
- V - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;
- VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

Art. 7º-A As concessionárias de serviços públicos, de direito público e privado, nos Estados e no Distrito Federal, são obrigadas a oferecer ao consumidor e ao usuário, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais para escolherem os dias de vencimento de seus débitos.

Parágrafo único. (VETADO)

*\* Artigo acrescido pela Lei nº 9.791, de 24/03/1999.*

.....

.....

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA  
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

**LEI Nº 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.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

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.
- .....
- .....