

São direitos dos usuários:

Pelo Contrato de Concessão

- a) receber serviço adequado, em contrapartida ao pagamento do pedágio, observadas as isenções aplicáveis;
- b) receber da ANTT e da Concessionária informações para defesa de interesses individuais e coletivos;
- c) levar ao conhecimento da ANTT e da Concessionária as irregularidades de que tenha conhecimento, referentes à execução da Concessão;
- d) comunicar à ANTT os atos ilícitos praticados pela Concessionária na exploração do Lote Rodoviário;
- e) obter e utilizar os serviços, observadas as normas do Conselho Nacional do Trânsito – CONTRAN e Resoluções da ANTT;
- f) receber da ANTT e da Concessionária informações necessárias ao uso correto dos serviços concedidos.

Pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no [inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal](#) e na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) ;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) ;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço. [\(Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020\)](#)

Parágrafo único. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado. [\(Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020\)](#)

Pelo Resolução nº 5.950, de 20 de julho de 2021 (RCR1)

Art. 15. São direitos dos usuários das rodovias concedidas:

I - obter e utilizar os serviços relacionados à concessão, observadas as normas de trânsito e da ANTT;

II - receber assistência permanente, nos limites estipulado no contrato de concessão, enquanto estiver utilizando a rodovia federal concedida;

III - receber informações para o uso correto dos serviços prestados e para a defesa de interesses individuais ou coletivos; e

IV - ter acesso a meios para levar ao conhecimento das concessionárias as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado.

Parágrafo único. A ANTT deverá:

I - dispor informações gerais sobre os serviços prestados pelas concessionárias para a defesa de interesses individuais ou coletivos dos usuários; e

II - disponibilizar canais para a comunicação de falhas das concessionárias na prestação do serviço.