

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DE SANTA BÁRBARA D'OESTE

O DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DE SANTA BÁRBARA D'OESTE, autarquia municipal criada pela Lei municipal nº 1.649/1985, inscrita no CNPJ sob o nº 54.010.863/0001-79, com sede na **Rua José Bonifácio, nº 400, Centro, Santa Bárbara d'Oeste/SP**, doravante denominado **PRESTADOR**, e o usuário _____, CPF _____, responsável pela unidade usuária nº _____, situada na _____, CEP _____, na cidade de Santa Bárbara D'Oeste/SP, de propriedade de _____, CPF _____, e quando todos forem referidos em conjunto, denominados partes, em conformidade com a Lei federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, aderem de forma integral a este Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário.

CLÁUSULA PRIMEIRA: OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário pelo DAE.

1.1.1. As disposições deste contrato se aplicam às unidades usuárias e usuários atendidos pelos serviços de água e/ou esgotamento sanitário do DAE.

1.1.2. Este contrato contém as principais condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário entre as partes.

1.2. Caso as partes celebrem contratos especiais de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, as regras do contrato especial, no que divergirem deste contrato de adesão, prevalecerão.

CLÁUSULA SEGUNDA: DEFINIÇÕES

2.1. Para os fins e efeitos deste contrato são adotadas as seguintes definições:

2.1.1. ABRIGO OU PADRÃO: local (reservado pelo proprietário) ou caixa padronizada (distribuída ou aprovada pelo PRESTADOR) para instalação do cavalete;

2.1.2. AFERIÇÃO DO HIDRÔMETRO: verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica;

2.1.3. AVISO: informação dirigida ao usuário, com comprovação de recebimento, destinada a notificar a interrupção da prestação dos serviços;

2.1.4. CAVALETE: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, sendo considerado como o ponto de entrega de água tratada no imóvel;

2.1.5. CAIXA DE INSPEÇÃO (ponto de coleta de esgoto): é o ponto de conexão da(s) instalação(ões) predial(is) do usuário (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do PRESTADOR;

2.1.6. COLETA DE ESGOTO: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;

2.1.7. COLETOR PREDIAL: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;

2.1.8. CORTE DA LIGAÇÃO: interrupção ou desligamento dos serviços pelo PRESTADOR por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;

2.1.9. CONSUMO MÍNIMO: faturamento do volume mínimo por economia em metros cúbicos, medidos por mês e definido em resolução da ARES-PCJ;

2.1.10. CONTRATO ESPECIAL: instrumento pelo qual o PRESTADOR e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

- 2.1.11. **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:** instrumento contratual padronizado, previamente aprovado pela ARES-PCJ, para a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo pelas partes;
- 2.1.12. **ECONOMIA:** unidades autônomas para fornecimento de água ou esgotamento sanitário, como moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- 2.1.13. **FATURA DE SERVIÇOS:** nota fiscal ou documento que apresenta a quantia total a ser paga pelo usuário, referente à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando-se as exigências constantes do Decreto federal nº 5.440/2005 e da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014;
- 2.1.14. **HIDRÔMETRO:** equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;
- 2.1.15. **RAMAL PREDIAL ÁGUA:** conjunto de tubulações, conexões e registro compreendido entre a rede de distribuição até antes do cavalete;
- 2.1.16. **RAMAL PREDIAL DE ESGOTO:** conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;
- 2.1.17. **SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO** interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, suspensão da emissão de faturas e inativação do cadastro comercial;
- 2.1.18. **SISTEMA CONDOMINIAL DE ESGOTO:** sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, como unidade de esgotamento;
- 2.1.19. **UNIDADE USUARIA:** economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;
- 2.1.20. **USUARIO/CLIENTE:** pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que solicitar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, vinculada a unidade usuária, sendo responsável pelo pagamento das faturas e cumprimento das demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares e contratuais.

CLÁUSULA TERCEIRA: DIREITOS DO USUÁRIO

- 3.1. São principais direitos do usuário:
- 3.1.1. Receber a prestação dos serviços de saneamento básico de forma adequada;
- 3.1.2. Dispor de serviço de atendimento telefônico gratuito 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias da semana, com fornecimento de número/código de protocolo de atendimento;
- 3.1.3. Receber a fatura com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis da data do vencimento;
- 3.1.4. Escolher entre seis datas diferentes para o vencimento da fatura;
- 3.1.5. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente;
- 3.1.6. Possuir hidrômetro medindo o consumo de água, e ser comunicado, no ato, sobre eventual troca do medidor;
- 3.1.7. Solicitar verificações dos instrumentos de medição ao PRESTADOR, a qualquer tempo, sendo que os custos dos serviços só serão cobrados do USUÁRIO quando for verificada a conformidade do aparelho com as normas técnicas;
- 3.1.8. Ser informado com pelo menos 72 (setenta e duas) horas de antecedência sobre as interrupções programadas no abastecimento de água;
- 3.1.9. Ser comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência sobre cortes de abastecimento;

- 3.1.10. Ter o abastecimento de água restabelecido em até 12 (doze) horas por cortes indevidos; 24 (vinte e quatro) horas por corte com aviso prévio; e 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal;
- 3.1.11. Ter restauradas as calçadas danificadas em razão de obras executadas pelo PRESTADOR;
- 3.1.12. Dispor de atendimento para as suas solicitações e rede credenciada para recebimento de faturas;
- 3.1.13. Contatar a ARES-PCJ, através de sua Ouvidoria (ouvidoria@arespcj.com.br, pelo formulário no site www.arespcj.com.br ou pelo 0800 77 11445), em caso de não atendimento junto ao PRESTADOR.
- 3.2. O PRESTADOR deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram preferencialmente até o próximo faturamento.
- 3.2.1 Após a assinatura do contrato, será gerado número de cadastro (CDC) para a unidade consumidora, o qual será devidamente informado ao USUÁRIO.

CLÁUSULA QUARTA: DEVERES DO USUÁRIO

4.1. São deveres do usuário:

- 4.1.1. Ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto e não realizar derivações clandestinas para atendimento a outros imóveis;
- 4.1.2. Não realizar intervenções no padrão de ligação, nem manipular ou violar o medidor ou lacre;
- 4.1.3. Manter as instalações prediais de acordo com os padrões e normas exigidas, responsabilizando-se pelo aumento do consumo de água causado por eventuais vazamentos internos em seu imóvel;
- 4.1.4. Manter hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação;
- 4.1.5. Comunicar qualquer avaria no hidrômetro ao PRESTADOR;
- 4.1.6. Manter atualizados seus dados cadastrais;
- 4.1.7. Pagar a fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso;
- 4.1.8. Limpar a caixa d'água de seu imóvel a cada seis meses;
- 4.1.9. Evitar o desperdício de água, contribuindo com o meio ambiente;
- 4.1.10. Não direcionar a água de chuva e lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto;
- 4.1.11. Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora, evitando lançar substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário;
- 4.1.12. Avisar o PRESTADOR sobre vazamentos em vias públicas;
- 4.1.13. Quando entrar em contato com o PRESTADOR, anotar o número do protocolo e/ou solicitação de serviço;
- 4.1.14. Na hipótese de desocupação da unidade consumidora, ou no caso de sua transferência posse/domínio, solicitar o desligamento ou a alteração cadastral da unidade.
- 4.2. Havendo o abastecimento de fonte alternativa, as instalações/reservações internas deverão ser distintas/separadas.

CLÁUSULA QUINTA: INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE USUÁRIA

- 5.1. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções e nos termos da lei, nos seguintes casos:
 - 5.1.1. Situações que atinjam a segurança de pessoas e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento básico;
 - 5.1.2. Manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente da rede pública;
 - 5.1.3. Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema;
 - 5.1.4. Revenda ou abastecimento de água a terceiros;
 - 5.1.5. Ligação clandestina ou religação à revelia;
 - 5.1.6. Deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

- 5.1.7. Solicitação do usuário, nos limites da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014;
- 5.1.8. Não ligação à rede pública de coleta e tratamento de esgoto sanitário, após a notificação pelo PRESTADOR e ultrapassado o prazo para a devida regularização;
- 5.1.9. Negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida após ter sido previamente notificado a respeito.
- 5.2. O PRESTADOR, após aviso ao usuário, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão, poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:
 - 5.2.1 Por inadimplemento do usuário no pagamento das tarifas;
 - 5.2.2 Pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição; ou
 - 5.2.3. Quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.

CLÁUSULA SEXTA: EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

- 6.1. O PRESTADOR poderá executar serviços que não sejam o de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, desde que o usuário decida contratá-los.
- 6.2. O PRESTADOR deverá emitir fatura, de forma discriminada, para cobrança de outros serviços, quando solicitados e pagos antecipadamente pelo usuário.

CLÁUSULA SÉTIMA: CONDIÇÕES DE REAJUSTE

- 7.1. Os valores das tarifas de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário relativos ao presente Contrato serão reajustados e/ou revisados, conforme o índice estabelecido nas normas regulatórias.
- 7.2. Em caso de mora do usuário no adimplemento de suas obrigações, será aplicada multa de 2% (Código de Defesa do Consumidor e Decreto municipal nº 3.080/1999) sobre o valor do débito, o qual será corrigido monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – INPC (Lei municipal nº 2.556/2001), aplicando-se juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês calendário, ou fração, sobre o valor do débito corrigido (Decreto municipal nº 3.080/1999), até o efetivo pagamento.

CLÁUSULA OITAVA: DEVERES DO PROPRIETÁRIO

- 8.1. É dever do proprietário manter atualizado cadastro de uso e ocupação do imóvel junto ao PRESTADOR, assumindo a responsabilidade pela quitação de débitos efetuados na ausência de solicitação de alteração cadastral ou na falta de indicação de novo usuário, sob pena de interrupção dos serviços, protesto e execução e/ou inscrição em dívida ativa.

CLÁUSULA NONA: INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS

- 9.1. Constitui ato irregular a ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer das seguintes condutas:
 - 9.1.1. Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;
 - 9.1.2. Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública, interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;
 - 9.1.3. Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;
 - 9.1.4. Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (*by pass*);
 - 9.1.5. Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
 - 9.1.6. Ligação clandestina de água e esgoto;

- 9.1.7. Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
 - 9.1.8. Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;
 - 9.1.9. Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;
 - 9.1.10. Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;
 - 9.1.11. Interligação de instalações prediais de água entre imóveis distintos, com ou sem débito;
 - 9.1.12. Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pelo PRESTADOR;
 - 9.1.13. Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
 - 9.1.14. Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;
 - 9.1.15. Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;
 - 9.1.16. Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;
 - 9.1.17. Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;
 - 9.1.18. Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar;
 - 9.1.19. Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;
 - 9.1.20. Ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel);
 - 9.1.21. Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;
 - 9.1.22. Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento;
 - 9.1.23. Instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento.
- 9.2. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ressarcimento dos prejuízos sofridos pelo PRESTADOR, conforme procedimento previsto no Decreto municipal nº 2.029/1986 e Regulamento de Serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA: ENCERRAMENTO DO CONTRATO

10.1 O encerramento da relação contratual entre o PRESTADOR e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

10.1.1. Por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade, observado o cumprimento das obrigações previstas no contrato vigente; e

10.1.2. Por ação do PRESTADOR, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade, comprovada a transferência de titularidade/posse do imóvel em questão.

10.2. No caso referido no inciso 10.1.1, a condição de unidade usuária desativada deverá constar do cadastro até que seja restabelecido o fornecimento em decorrência da formulação de novo pedido de ligação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: RECURSOS E DAS COMPETÊNCIAS

11.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço, deverá fazê-las diretamente ao PRESTADOR, pessoalmente ou pelo telefone 0800-770-3459, ou ainda através de sua Ouvidoria (19 3459-5906).

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Este contrato aplica-se a todas as categorias de usuários, conforme critérios estabelecidos pela ARES-PCJ.

12.2. Além do previsto no presente contrato, aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pela ARES-PCJ relativas à prestação do serviço, o Código de Defesa do Consumidor e, subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro.

12.3. Este contrato poderá ser modificado por determinação da ARES-PCJ, ou ainda, diante de alterações de leis, decretos, deliberações ou atos normativos que regulamentam o serviço de abastecimento de água e/ou

de esgotamento sanitário e que tenham reflexo na sua prestação, sendo que o usuário deverá ser avisado da(s) modificação(ões) na fatura.

12.4. A falta ou atraso no exercício de qualquer direito não implicará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.

12.5. Este contrato estará disponível no endereço eletrônico da ARES-PCJ www.arespcj.com.br e do PRESTADOR <http://www.daesbo.sp.gov.br/>

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: VIGÊNCIA DO CONTRATO

13.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, contado a partir da assinatura do presente instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: FORO

14.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Santa Bárbara d'Oeste/SP para dirimir quaisquer questões oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Estando as partes cientes do conteúdo do presente contrato, assinam as duas vias.

PRESTADOR

USUÁRIO