

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELA SANEL – SANEAMENTO DE LUIZ ANTÔNIO S/A**

A SANEL – SANEAMENTO DE LUIZ ANTÔNIO S/A, CNPJ/MF nº 39.376.964/0001-74, com sede na Rua Luís Rampazo, nº 1.385, Centro, Luiz Antônio/SP, CEP. 14.210-000, doravante denominada **SANEL** e o **USUÁRIO** \_\_\_\_\_, CPF/CNPJ \_\_\_\_\_, responsável pela unidade usuária nº \_\_\_\_\_, situada na \_\_\_\_\_, de propriedade de \_\_\_\_\_, CPF/CNPJ \_\_\_\_\_, 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 pela SANEL ao USUARIO.

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

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 esgotamento sanitário, as regras do contrato especial, no que divergem 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 pela SANEL) 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 a USUÁRIO pela SANEL, com comprovação de recebimento, que tenha como objetivo 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): o ponto de conexão da(s) instalação(ões) predial(is) da unidade usuária (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, caracterizado-se como o limite de responsabilidade da SANEL;

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 pela SANEL por meio da instalação de dispositivo supressor ou outro meio;

2.1.9. CONSUMO MÍNIMO: faturamento do volume mínimo por economia em m<sup>3</sup> (metros cúbicos), medidos por mês e definido pelo titular dos serviços ou, na sua ausência, pela ARES-PCJ;

- 2.1.10. CONTRATO ESPECIAL: instrumento pelo qual a SANEL 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 pela SANEL ou pelo USUÁRIO;
- 2.1.12. ECONOMIA: unidades autônomas para fornecimento de água ou esgotamento sanitário, como moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritórios, 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 ser paga pelo USUÁRIO, referente à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, para 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 DE 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 unidades de esgotamento;
- 2.1.19. UNIDADE USUÁRIA: economia ou conjunto de economias atendido através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;
- 2.1.20. USUÁRIO/CLIENTE: pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que solicitar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, vinculada à unidade usuária, responsável pelo pagamento das faturas e cumprimento das demais obrigações legais, regulamentares e contratuais.

### **CLÁUSULA TERCEIRA: VIGÊNCIA**

- 3.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado.

### **CLÁUSULA QUARTA: DIREITOS DO USUÁRIO**

- 4.1. São principais direitos do USUÁRIO:
- 4.1.1. Receber a prestação dos serviços de saneamento básico de forma adequada;
- 4.1.2. Dispor de serviço de atendimento telefônico gratuito 24 (vinte e quatro) horas, sete dias da semana, com fornecimento de número/código de protocolo de atendimento;
- 4.1.3. Receber a fatura com antecedência de 7 (sete) dias úteis da data de vencimento;
- 4.1.4. Escolher entre seis datas diferentes para o vencimento da fatura;
- 4.1.5. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente;
- 4.1.6. Possuir hidrômetro para medir o consumo de água, sendo comunicado sobre eventual troca necessária do medidor;
- 4.1.7. Solicitar verificações dos instrumentos de medição à SANEL, a qualquer tempo, sendo os custos dos serviços cobrados do USUÁRIO somente quando os erros de indicação verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica vigente;

- 4.1.8. Ser informado com até 72 (setenta e duas) horas de antecedência sobre as interrupções programadas no abastecimento de água;
- 4.1.9. Ser comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência sobre cortes de abastecimento;
- 4.1.10. Ter o abastecimento de água restabelecido em até 12 (doze) horas, por cortes indevidos; em 24 (vinte e quatro) horas, por corte com aviso prévio; em 72 (setenta e duas) horas, por retirada do ramal;
- 4.1.11. Ter restauradas as calçadas danificadas em virtude de obras promovidas pela SANEL;
- 4.1.12. Dispor de agência para atendimento de solicitações e rede credenciada para recebimento de faturas;
- 4.1.13. 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 da solicitação a contendo junto à SANEL.
- 4.2. A SANEL deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as devoluções ocorram preferencialmente até o próximo faturamento.

#### **CLÁUSULA QUINTA: DEVERES DO USUÁRIO**

##### **5.1. São principais deveres do USUÁRIO:**

- 5.1.1. Conectar o imóvel à rede pública de água e esgoto, e não realizar derivações clandestinas para atendimento a outros imóveis;
- 5.1.2. Não realizar intervenções no padrão de ligação, nem manipular ou violar o medidor e lacre;
- 5.1.3. 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;
- 5.1.4. Manter hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação;
- 5.1.5. Comunicar a SANEL sobre qualquer avaria no hidrômetro;
- 5.1.6. Manter atualizados seus dados cadastrais junto à SANEL;
- 5.1.7. Pagar a fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso;
- 5.1.8. Limpar a caixa d'água de seu imóvel a cada seis meses;
- 5.1.9. Evitar o desperdício de água, contribuindo com o meio ambiente;
- 5.1.10. Havendo abastecimento por fonte alternativa, as instalações/reservações internas deverão ser distintas (separadas);
- 5.1.11. Não direcionar água de chuva e de lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto;
- 5.1.12. Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora, sendo vedado o despejo de óleo de cozinha e outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário;
- 5.1.13. Comunicar a SANEL sobre vazamentos em vias públicas;
- 5.1.14. Quando entrar em contato com a SANEL, anotar o número do protocolo e/ou solicitação de serviço;
- 5.1.15. Ao desocupar um imóvel, solicitar o desligamento ou transferência de titularidade da fatura.

#### **CLÁUSULA SEXTA: DEVERES DO PROPRIETÁRIO**

6.1. É dever do proprietário manter atualizado cadastro de uso e ocupação do imóvel junto à SANEL, assumindo a responsabilidade pela quitação de débitos na ausência de solicitação de alteração cadastral ou na falta de indicação de novo usuário, sob pena de interrupção dos serviços.

#### **CLAUSULA SÉTIMA: INTERRUPÇÃO DE SERVIÇOS**

- 7.1. 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:
- 7.1.1. Situações que atinjam a segurança de pessoas ou bens, especialmente as de emergência ou que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento básico;
- 7.1.2. Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema;
- 7.1.3. Revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- 7.1.4. Ligação clandestina ou religação à revelia;

- 7.1.5. Deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- 7.1.6. Solicitação do USUÁRIO, nos limites do Decreto nº 1.898, de 02 de janeiro de 2019 (Regulamento da Prestação dos Serviços – anexo ao contrato de concessão) e da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014;
- 7.1.7. Não ligação à rede pública de coleta e tratamento de esgoto sanitário após notificação pela SANEL e ultrapassado o prazo para a devida regularização; e
- 7.1.8. Negativa do USUÁRIO em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida após ter sido previamente notificado a respeito;
- 7.1.9. Manipulação indevida, por parte do USUÁRIO, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente da rede pública.
- 7.2. A SANEL, 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:
- 7.2.1. Por inadimplemento do USUÁRIO do pagamento das tarifas;
- 7.2.2. Pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição;
- 7.2.3. Quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.

#### **CLÁUSULA OITAVA: OUTROS SERVIÇOS E REVISÃO DE CONTAS (cf. contrato de concessão)**

- 8.1. A SANEL poderá executar outros serviços, mediante solicitação expressa do USUÁRIO, emitindo fatura, de forma discriminada, para cobrança do preço público correspondente.
- 8.2. A SANEL concederá ao USUÁRIO o benefício de revisão excepcional de contas em caso de vazamento oculto residencial e para unidades classificadas como filantrópicas.
- 8.2.1. Considera-se vazamento oculto aquele de difícil percepção, devidamente atestado por técnico do SANEL, excluindo-se os vazamentos considerados aparentes (como o vazamento em válvulas de descarga ou caixa d'água, etc.)
- 8.2.2. Constatado que o vazamento oculto registrado ultrapassa em 100% (cem por cento) da média dos últimos 06 (seis) períodos medidos, o valor devido será calculado somando-se a média do consumo dos 06 (seis) meses anteriores ao mês em que o evento provocou aumento desproporcional na fatura mensal, com o valor dos respectivos metros cúbicos excedentes à média obtida.
- 8.2.3. O USUÁRIO só poderá requerer o benefício para a mesma unidade consumidora uma vez a cada período de 12 (doze) meses.
- 8.2.4. Serão revisadas até duas contas mensais consecutivas da mesma unidade consumidora, desde que não haja débitos anteriores, sendo que a demais contas serão apuradas no valor normalmente medido.
- 8.2.5. O interessado deverá formular requerimento devidamente fundamentado por escrito e assinado, contendo todos os dados de identificação do imóvel, do vazamento e seu reparo, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da emissão da fatura mensal de água em que identificado o aumento excessivo do consumo ordinário.

#### **CLÁUSULA NONA: REAJUSTE DE PREÇOS E VENCIMENTO DE FATURAS (cf. contrato de concessão)**

- 9.1. Os valores das tarifas de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário serão reajustados e/ou revisados conforme resoluções da ARES-PCJ.
- 9.2. Após o vencimento das faturas de prestação de serviços, haverá incidência sobre o débito de multa de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% a.m., e correção monetária com base na variação do Índice Geral de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) apurado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), ou outro índice que venha a substituí-lo.

## **CLÁUSULA DÉCIMA: INFRAÇÕES E PENALIDADES (cf. contrato de concessão)**

10.1. Constitui ato irregular a ação ou omissão do USUÁRIO relativa a qualquer dos seguintes fatos:

10.1.1. Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possa afetar a eficiência dos serviços (GRAVÍSSIMA);

10.1.2. Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes (GRAVE);

10.1.3. Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio (GRAVE);

10.1.4. Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by pass) (GRAVÍSSIMA);

10.1.5. Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro (GRAVE);

10.1.6. Ligação clandestina de água e esgoto (GRAVÍSSIMA);

10.1.7. Instalação de bomba ou quaisquer dispositivo no ramal predial ou na rede de distribuição (LEVE);

10.1.8. Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários (LEVE);

10.1.9. Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete (GRAVE);

10.1.10. Restabelecimento irregular do abastecimento de água em religações cortadas no ramal (GRAVE);

10.1.11. Interligação de instalações prediais de água entre imóveis distintos, com ou sem débito (GRAVE);

10.1.12. Impedimento voluntário à promoção de leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro (LEVE);

10.1.13. Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento (GRAVÍSSIMA);

10.1.14. Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro (LEVE);

10.1.15. Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro (LEVE);

10.1.16. Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel (LEVE);

10.1.17. Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos (LEVE);

10.1.18. Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar (LEVE);

10.1.19. Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto (LEVE);

10.1.20. Ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel), quando exigido no padrão de ligação de esgoto vigente (LEVE);

10.1.21. Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais (GRAVÍSSIMA);

10.1.22. Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto que possam prejudicar o seu correto funcionamento (GRAVÍSSIMA);

10.1.23. Início de obra de instalação de água e de esgotos em empreendimentos sem autorização da SANEL (GRAVE);

10.1.24. Alteração de projetos de instalações de água e esgotos e/ou equipamentos sem prévia autorização da SANEL; (GRAVE)

10.1.25. Emprego nas instalações de água e de esgoto de materiais que não sejam aprovados pela SANEL; (GRAVE)

10.1.26. Lançamento de despejos que, por suas características, exijam tratamento prévio na rede coletora de esgoto; (GRAVÍSSIMA)

10.2. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento.

10.3. Será aplicada sanção de multa de acordo com o tipo de infração cometida:

a) INFRAÇÃO LEVE: multa correspondente a 20 (vinte) vezes o valor da tarifa mínima de fornecimento de água para a categoria de usuário;

b) INFRAÇÃO GRAVE: multa correspondente a 30 (trinta) vezes o valor da tarifa mínima de fornecimento de água para a categoria de usuário;

c) INFRAÇÃO GRAVÍSSIMA: multa correspondente 50 (cinquenta) vezes o valor da tarifa mínima de fornecimento de água para a categoria de usuário.

10.3.1. A reincidência em INFRAÇÕES LEVES enseja a aplicação de multa correspondente à INFRAÇÃO GRAVE.

10.3.2. A reincidência em INFRAÇÕES GRAVES enseja a aplicação de multa correspondente à INFRAÇÃO GRAVÍSSIMA.

10.3.3. A reincidência em INFRAÇÕES GRAVÍSSIMAS enseja a aplicação de multa em dobro.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

11.1. A SANEL poderá tratar dados pessoais do USUÁRIO e do proprietário do imóvel da unidade usuária no âmbito da execução deste contrato, de acordo com a legislação brasileira aplicável, incluindo-se a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

11.2. A Política de Privacidade, com informações claras e acessíveis sobre as finalidades do tratamento e compartilhamento de dados, e o exercício dos direitos dos titulares, pode ser consultada em [www.sanel.eco.br](http://www.sanel.eco.br)

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: ENCERRAMENTO DO CONTRATO**

12.1. O encerramento da relação contratual ocorrerá por:

12.1.1. Solicitação do USUÁRIO, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no contrato vigente;

12.1.2. Ação da SANEL, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária, desde que o imóvel esteja adimplente e que seja comprovada a transferência de titulariedade do imóvel em questão.

12.2. 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 TERCEIRA: CONTATOS**

13.1. Caso o USUÁRIO tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação dos serviços, deverá fazê-las a SANEL pelo telefone 0800 899 7900, e não concordando com o resultado, poderá contatar a ARES-PCJ (ouvidoria@arespcj.com.br ou pelo telefone 0800 77 11445).

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

14.2. 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.

14.3. 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, devendo o USUÁRIO ser avisado da(s) modificação(ões) na fatura.

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

14.5. Este contrato estará disponível no endereço eletrônico da ARES-PCJ ([www.arespcj.com.br](http://www.arespcj.com.br)) e na agência de atendimento da SANEL.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: FORO**

15.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Luis Antônio/SP para dirimir quaisquer questões oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

---

USUÁRIO