



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 SERRANA – DAES

O **DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DE SERRANA**, CNPJ/MF nº 44.229.813/0001-23, com sede na Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves, nº 176, Jardim Boa Vista, Serrana/SP, doravante denominado **DAES**, e o(a) usuário(a) (**NOME E CPF**), responsável pela unidade usuária nº (**CÓDIGO LIGAÇÃO**), situada na (**ENDEREÇO COMPLETO**), de propriedade de (**NOME E 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 DAES ao usuário.
- 1.1.1. As disposições deste contrato se aplicam às unidades usuárias e usuários atendidos pelos serviços de água e/ou esgotamento sanitário do DAES.
- 1.1.2. Este contrato contém as principais condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.
- 1.2. Caso as partes celebrem contratos especiais de abastecimento de água e/ou 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 DAES) 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 pelo DAES, 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 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 limite de responsabilidade do DAES;
- 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 DAES por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;
- 2.1.9. **CONSUMO MÍNIMO**: faturamento do volume mínimo por economia em m³ (metros cúbicos), medidos por mês e definido pelo titular dos serviços junto à ARES-PCJ;
- 2.1.10. **CONTRATO ESPECIAL**: instrumento pelo qual as partes ajustam as características técnicas e condições comerciais dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;



Prefeitura Municipal de Serrana

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves, 176 – CEP 14.150-000 – SERRANA/SP

www.serrana.sp.gov.br

Tel: (16) 3489-2873



- 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 DAES ou pelo usuário;
- 2.1.12. **ECONOMIA:** unidades autônomas para fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário, como moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação;
- 2.1.13. **FATURA DE SERVIÇOS:** nota fiscal ou documento que apresenta a quantia total a ser paga pelo usuário referente à prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário para 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 retirada 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 USUÁRIA:** economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou esgoto;
- 2.1.20. **USUÁRIO/CLIENTE:** pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que solicita 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: VIGÊNCIA

3.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, com início a partir de seu recebimento pelo usuário.

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 por dia, sete dias da semana, com fornecimento de número/código de protocolo de atendimento;
- 4.1.3. Receber a fatura com antecedência de 5 (cinco) dias úteis da data do 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 medindo o consumo de água, e ser comunicado, no ato, sobre eventual troca do medidor;
- 4.1.7. Solicitar verificações dos instrumentos de medição ao DAES, 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.



Prefeitura Municipal de Serrana

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves, 176 – CEP 14.150-000 – SERRANA/SP

www.serrana.sp.gov.br

Tel: (16) 3489-2873



- 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 de água;
- 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 do DAES;
- 4.1.12. Dispor de agência para atendimento de suas 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 ao DAES.
- 4.2. O DAES deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram preferencialmente até o próximo faturamento.

CLÁUSULA QUINTA: DEVERES DO USUÁRIO

5.1. São principais deveres do usuário:

- 5.1.1. Ligar seu imóvel às redes públicas 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 ao DAES qualquer avaria no hidrômetro;
- 5.1.6. Manter atualizados seus dados cadastrais junto ao DAES;
- 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 o abastecimento de fonte alternativa, separar as instalações/reservações internas;
- 5.1.11. Não direcionar a água de chuva e de lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto;
- 5.1.12. Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora, evitando jogar óleo de cozinha e outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário;
- 5.1.13. Avisar o DAES sobre vazamentos em vias públicas;
- 5.1.14. Quando entrar em contato com o DAES, anotar sempre o número do protocolo e/ou solicitação de serviço;
- 5.1.15. Ao desocupar um imóvel, solicitar o desligamento ou a transferência de titularidade da fatura.

CLÁUSULA SEXTA: DEVER DO PROPRIETÁRIO

6.1. É dever do proprietário manter atualizado cadastro de uso e ocupação do imóvel junto ao DAES, assumindo a responsabilidade pela quitação de débitos apenas na ausência de solicitação de alteração cadastral ou falta de indicação de novo usuário.

CLÁUSULA SÉTIMA: INTERRUÇÃO DOS 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 e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento básico;



Prefeitura Municipal de Serrana

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves, 176 – CEP 14.150-000 – SERRANA/SP

www.serrana.sp.gov.br

Tel: (16) 3489-2873



- 7.1.2. Manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente da rede pública;
 - 7.1.3. Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema;
 - 7.1.4. Revenda ou abastecimento de água a terceiros;
 - 7.1.5. Ligação clandestina ou religação à revelia;
 - 7.1.6. Deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
 - 7.1.7. Solicitação do usuário, nos limites da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014;
 - 7.1.8. Não ligação à rede pública de coleta e tratamento de esgoto sanitário após notificação pelo DAES e ultrapassado o prazo para a devida regularização; e
 - 7.1.9. Negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida após ter sido previamente notificado a respeito.
- 7.2. O DAES, 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:
- a) por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas;
 - b) pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo à leitura do hidrômetro, sua manutenção ou substituição; e
 - c) quando não for solicitada a ligação definitiva após concluída a obra atendida por ligação temporária.

CLÁUSULA OITAVA: TARIFAS E ENCARGOS DA MORA

8.1. Os valores das tarifas dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário serão reajustados/revisados conforme resoluções da ARES-PCJ.

8.1.1. Às faturas pagas com atraso aplica-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC a título de correção monetária, multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês.

CLÁUSULA NONA: INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS

9.1. Serão consideradas INFRAÇÕES os procedimentos irregulares de responsabilidade exclusiva do USUÁRIO, conforme segue:

I. INFRAÇÕES LEVES:

- a) Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- b) Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;
- c) Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pelo DAES;
- d) Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;
- e) Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;
- f) Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;
- g) Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;
- h) Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar;
- i) Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;
- j) Ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel), quando exigida.

II. INFRAÇÕES GRAVES:

- a) Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública, interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;



Prefeitura Municipal de Serrana

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves, 176 – CEP 14.150-000 – SERRANA/SP

www.serrana.sp.gov.br

Tel: (16) 3489-2873



- b) Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;
- c) Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
- d) Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;
- e) Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;
- f) Interligação de instalações prediais de água entre imóveis distintos, com ou sem débito.

III. INFRAÇÕES GRAVÍSSIMAS:

- a) Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possa afetar a eficiência dos serviços;
- b) Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by pass);
- c) Ligação clandestina de água e esgoto;
- d) Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
- e) Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;
- f) Lançamento de resíduos sólidos na rede coletora de esgoto que possam prejudicar o seu correto funcionamento;
- g) Lançamento de despejos industriais in natura no coletor público.

9.1.1. No caso de reincidência das INFRAÇÕES GRAVES previstas neste item, as mesmas serão consideradas como INFRAÇÕES GRAVÍSSIMAS e punidas como tal.

9.1.2. No caso de reincidência das INFRAÇÕES GRAVÍSSIMAS previstas neste item, as mesmas serão lançadas em dobro.

9.2. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos sofridos pelo DAES, conforme segue:

- a) 20 vezes o valor da TARIFA MÍNIMA DE FORNECIMENTO DE ÁGUA da categoria do USUÁRIO, nas INFRAÇÕES LEVES;
- b) 30 vezes o valor da TARIFA MÍNIMA DE FORNECIMENTO DE ÁGUA da categoria do USUÁRIO, nas INFRAÇÕES GRAVES;
- c) 50 vezes o valor da TARIFA MÍNIMA DE FORNECIMENTO DE ÁGUA da categoria do USUÁRIO, nas INFRAÇÕES GRAVÍSSIMAS.

9.2.1. Quando necessário, na presença de autoridade policial ou servidor designado, o DAES procederá à retirada do hidrômetro em invólucro lacrado e preservado até o encerramento de processo ou emissão de laudo policial.

9.2.2. A aplicação da multa dependerá de prévia notificação do usuário, possibilitando-lhe o exercício do direito de defesa, no prazo de 15 (quinze) dias.

CLÁUSULA DÉCIMA: ENCERRAMENTO DO CONTRATO

10.1. O encerramento da relação contratual ocorrerá:

- a) por solicitação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no contrato vigente; ou
- b) por ação do DAES, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária, desde que o imóvel esteja adimplente e seja comprovada a transferência de titularidade do imóvel em questão.

10.2. 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.



Prefeitura Municipal de Serrana

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves, 176 – CEP 14.150-000 – SERRANA/SP

www.serrana.sp.gov.br

Tel: (16) 3489-2873



CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: CONTATOS

11.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre os serviços, deverá fazê-las ao DAES (**0800 770 0228**), e se necessário, poderá contatar a ARES-PCJ (ouvidoria@arespcj.com.br).

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 esgotamento sanitário e que tenham reflexo na sua prestação, devendo o usuário ser avisado sobre eventuais modificações na fatura.

12.4. A falta ou atraso, por qualquer das partes, do 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 DAES (www.serrana.sp.gov.br).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: FORO

13.1. Fica eleito o Foro da Comarca onde estiver situada a unidade usuária ou do domicílio do usuário para dirimir quaisquer questões oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Observação:

Prezado(a) usuário(a), este é o seu contrato de adesão de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário instituído pelo DAES com o aval da ARES-PCJ. Este contrato não precisa ser assinado ou devolvido, mas é importante que você leia e guarde para saber seus direitos e deveres, mantendo sempre atualizado o seu cadastro junto ao DAES.