

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUAS E ESGOTOS DE MOGI DAS CRUZES – SEMAE

O Serviço Municipal de Águas e Esgotos de Mogi das Cruzes - SEMAE, CNPJ/MF nº 52.561.214/0001-30, com sede na Rua Otto Unger, nº 450, Centro, Mogi das Cruzes/SP, Cep. 08780-908, doravante denominado SEMAE, e o(a) usuário(a) (**NOME e CPF**), responsável pela unidade usuária nº (CDC), situada na (**ENDEREÇO COMPLETO**), da titularidade 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 SEMAE 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 SEMAE.

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 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 SEMAE) 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 pelo SEMAE, 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 o limite de responsabilidade do SEMAE;

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 SEMAE 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) medido por mês e definido pelo titular dos serviços junto à ARES-PCJ;
- 2.1.10. CONTRATO ESPECIAL:** instrumento pelo qual o SEMAE 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 aos regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo SEMAE ou pelo usuário;
- 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 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 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 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 atendidas através de uma única ligação de água e/ou de 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 de demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares e contratuais.

CLÁUSULA TERCEIRA: VIGÊNCIA

3.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, contado 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, 7 (sete) dias da semana, com fornecimento de número/código de protocolo de atendimento;
 - 4.1.3.** Receber a fatura com antecedência de 05 (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, além de ser comunicado, no ato, sobre a troca do medidor;
 - 4.1.7.** Solicitar verificações dos instrumentos de medição ao SEMAE, 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; 24 (vinte e quatro) horas, por corte com aviso prévio; 72 (setenta e duas) horas, por retirada do ramal;
 - 4.1.11.** Ter restauradas as calçadas danificadas em virtude de obras do SEMAE;
 - 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;
- 4.2.** O SEMAE 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, sem realizar derivações clandestinas para atender outros imóveis;
- 5.1.2.** Não realizar intervenções no padrão de ligação, nem manipular ou violar o medidor ou lacre;
- 5.1.3.** Manter as instalações prediais de acordo com os padrões e normas exigidos, 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 qualquer avaria no hidrômetro;
- 5.1.6.** Manter atualizados seus dados cadastrais junto ao SEMAE;
- 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 06 (seis) meses;
- 5.1.9.** Evitar o desperdício de água, contribuindo com o meio ambiente;
- 5.1.10.** Havendo abastecimento por fonte alternativa, separar as instalações/reservações internas;
- 5.1.11.** Não direcionar a água de chuva e 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 SEMAE sobre vazamentos em vias públicas;

5.1.14. Quando entrar em contato com o SEMAE, 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: DEVERES DO PROPRIETÁRIO

6.1. É dever do proprietário manter atualizado o cadastro de uso e ocupação do imóvel junto ao SEMAE, 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 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;

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 a notificação pelo SEMAE 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 SEMAE, 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 esgotamento sanitário:

a) por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas;

b) pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição; e

c) quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.

CLÁUSULA OITAVA: OUTROS SERVIÇOS

8.1. O SEMAE poderá executar serviços que não sejam o abastecimento de água e esgotamento

sanitário, desde que o usuário decida contratá-los através de solicitação específica.

8.2. O SEMAE deverá emitir fatura específica, de forma discriminada, para cobrança de outros serviços quando solicitados antecipadamente pelo usuário.

CLÁUSULA NONA: TARIFAS E ENCARGOS DA MORA

9.1. Os valores das tarifas de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário relativas ao presente contrato serão reajustados e/ou revisados conforme resoluções da ARES-PCJ.

9.1.1. Em todos os casos de atraso de pagamento das faturas de água e esgoto, carnês de parcelamento e demais cobranças geradas pelo SEMAE, será cobrado um percentual fixo de 2% (dois por cento) a título de multa e um percentual de 0,033% (trinta e três milésimos por cento) a título de juros de mora por dia de atraso (conforme definido pela Lei Municipal nº 7.509/2019), bem como correção monetária quando o atraso passar de um ano para outro.

CLÁUSULA DÉCIMA: INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS

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

- a) intervir nas instalações dos serviços públicos de água e esgoto;
- b) ligar clandestinamente tubulação à rede distribuidora de água e de coleta de esgoto;
- c) violar ou retirar hidrômetro e limitador de consumo ou controlador de vazão;
- d) violar o lacre das ligações hidrometradas;
- e) instalar dispositivo de sucção na rede distribuidora;
- f) intervir nos ramais prediais de água ou esgoto ou nas redes distribuidoras ou coletoras e seus componentes;
- g) executar construção que prejudique ou impeça o acesso a ramal predial até o ponto inicial da ligação de água e/ou esgoto;
- h) despejar água pluvial nas instalações prediais de esgoto e/ou vice-versa;
- i) interligar sistema hidráulico abastecido por rede pública a sistema hidráulico abastecido por fonte alternativa;
- j) danificar tubulações ou instalações do sistema de água e esgoto;
- k) interligar instalações prediais internas de água entre prédios distintos ou entre dependências de um mesmo prédio que possua ligações distintas;
- l) revenda de água a terceiros;
- m) iniciar obra de instalação de água e de esgoto em loteamento ou agrupamento de edificações sem autorização do SEMAE;
- n) alterar projeto de instalação de água e de esgoto em loteamentos ou agrupamentos de edificações sem prévia autorização do SEMAE;
- o) religar por conta própria derivação predial desconectada pelo SEMAE;
- p) usar água do SEMAE para construção, sem a devida autorização;
- q) desatender as instruções do SEMAE na execução de obras e serviços de água e esgoto;
- r) fornecer água a terceiros, através de extensão das instalações prediais para abastecer economias localizadas em lote, edificação ou terreno distinto, que já possua ligação cadastrada no SEMAE;
- s) lançamento de despejos, na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;

- t) intervir junto ao cavalete e/ou caixa de proteção de hidrômetro padrão SEMAE e seus respectivos dispositivos, sem sua prévia autorização escrita;
 - u) utilizar tubulação ou coletor de uma instalação predial para abastecimento de água ou coleta de esgoto de outro imóvel ou economia;
 - v) lançar efluentes em vias públicas, corpos d'água e galerias de águas pluviais, através do "ladrão" de fossas sépticas, tubulação direta ou extravasamento de ETEs;
 - w) desatender notificação do SEMAE para construção ou reparo de caixa de inspeção, instalação de TIL, caixa de gordura, retenção de areia e/ou óleo, ETE, fossa séptica e sumidouro;
 - x) desatender notificação do SEMAE para adequação das instalações hidrossanitárias e/ou medição de fontes alternativas de abastecimento conforme normas e determinação da autarquia;
 - y) não instalar UMA no prazo determinado pelo SEMAE em novas ligações de água ou água e esgoto;
 - z) não autorizar a entrada de fiscais da autarquia para verificação e fiscalização das instalações hidrossanitárias, de irregularidades, acompanhar equipes de corte do abastecimento e outros serviços;
 - a.a) desatender instruções para reduzir o consumo e evitar o desperdício de água quando decretado necessidade de racionamento pela autarquia;
- 10.2.** É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metroológicas no equipamento.
- 10.3.** O cometimento de qualquer infração indicada no item 10.1. sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos sofridos pelo SEMAE.
- 10.3.1.** As sanções pecuniárias aplicadas pelo SEMAE serão as seguintes:
- a) intervir nas instalações dos serviços públicos de água e esgoto: multa de 10 UFMs (dez Unidades Fiscais do Município de Mogi das Cruzes);
 - b) ligar clandestinamente tubulação à rede distribuidora de água e de coleta de esgoto: multa de 10 UFMs (dez Unidades Fiscais do Município);
 - c) violar ou retirar hidrômetro e limitador de consumo ou controlador de vazão: multa de 10 UFMs (dez Unidades Fiscais do Município);
 - d) violar o lacre das ligações hidrometradas: multa classe residencial e pública: 1 UFM (uma Unidade Fiscal do Município); comercial: 3 UFMs (três Unidades Fiscais do Município) e industrial: 10 UFMs (dez Unidades Fiscais do Município), em caso de reincidência a UFM será multiplicada pelo número da repetição da ocorrência;
 - e) instalar dispositivo de sucção na rede distribuidora: multa de 10 UFMs (dez Unidades Fiscais do Município);
 - f) intervir nos ramais prediais de água ou esgoto ou nas redes distribuidoras ou coletoras e seus componentes: multa de 10 UFMs (dez Unidades Fiscais do Município);
 - g) executar construção que prejudique ou impeça o acesso a ramal predial até o ponto inicial da ligação de água e/ou esgoto: multa de 1 UFM (uma Unidade Fiscal do Município);
 - h) despejar água pluvial nas instalações prediais de esgoto e/ou vice-versa: multa de 10 UFMs (dez Unidades Fiscais do Município);
 - i) interligar sistema hidráulico abastecido por rede pública a sistema hidráulico abastecido por fonte alternativa: multa de 10 UFMs (dez Unidades Fiscais do Município);
 - j) danificar tubulações ou instalações do sistema de água e esgoto: multa de 5 UFMs (cinco Unidades Fiscais do Município);
 - k) interligar instalações prediais internas de água entre prédios distintos ou entre dependências de um mesmo prédio que possua ligações distintas: multa de 5 UFMs (cinco Unidades Fiscais do Município);

- l)** revenda de água a terceiros: multa de 2 UFMs (duas Unidades Fiscais do Município);
- m)** iniciar obra de instalação de água e de esgoto em loteamento ou agrupamento de edificações sem autorização do SEMAE: multa de 50 UFMs (cinquenta Unidades Fiscais do Município);
- n)** alterar projeto de instalação de água e de esgoto em loteamentos ou agrupamentos de edificações sem prévia autorização do SEMAE: multa de 50 UFMs (cinquenta Unidades Fiscais do Município);
- o)** religar por conta própria derivação predial desconectada pelo SEMAE: multa de 10 UFMs (dez Unidades Fiscais do Município);
- p)** usar água do SEMAE para construção, sem a devida autorização: multa de 10 UFMs (dez Unidades Fiscais do Município);
- q)** desatender as instruções do SEMAE na execução de obras e serviços de água e esgoto: multa de 2 UFMs (duas Unidades Fiscais do Município);
- r)** fornecer água a terceiros, através de extensão das instalações prediais para abastecer economias localizadas em lote, edificação ou terreno distinto, que já possua ligação cadastrada no SEMAE: multa de 2 UFMs (duas Unidades Fiscais do Município);
- s)** lançamento de despejos, na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio: multa de 50 UFMs (cinquenta Unidades Fiscais do Município);
- t)** intervir junto ao cavalete e/ou caixa de proteção de hidrômetro padrão SEMAE e seus respectivos dispositivos, sem sua prévia autorização escrita: multa de 10 UFMs (dez Unidades Fiscais do Município);
- u)** utilizar tubulação ou coletor de uma instalação predial para abastecimento de água ou coleta de esgoto de outro imóvel ou economia: multa de 10 UFMs (dez Unidades Fiscais do Município);
- v)** lançar efluentes em vias públicas, corpos d'água e galerias de águas pluviais, através do "ladrão" de fossas sépticas, tubulação direta ou extravasamento de ETEs: multa classe residencial, pública: 10 UFMs (dez Unidades Fiscais do Município); comercial: 20 UFMs (vinte Unidades Fiscais do Município); industrial, residencial e comercial de empreendimentos, condomínios e loteamentos: multa de 50 UFMs (cinquenta Unidades Fiscais do Município);
- w)** desatender notificação do SEMAE para construção ou reparo de caixa de inspeção, instalação de TIL, caixa de gordura, retenção de areia e/ou óleo, ETE, fossa séptica e sumidouro: multa classe residencial, pública: 10 UFMs (dez Unidades Fiscais do Município); comercial: multa de 20 UFMs (vinte Unidades Fiscais do Município); e industrial: multa de 50 UFMs (cinquenta Unidades Fiscais do Município);
- x)** desatender notificação do SEMAE para adequação das instalações hidrossanitárias e/ou medição de fontes alternativas de abastecimento conforme normas e determinação da autarquia: multa classe residencial, pública: multa de 10 UFMs (dez Unidades Fiscais do Município); comercial: multa de 30 UFMs (trinta Unidades Fiscais do Município); industrial, residencial e comercial de empreendimentos, condomínios e loteamentos: multa de 50 UFMs (cinquenta Unidades Fiscais do Município);
- y)** não instalar UMA no prazo determinado pelo SEMAE em novas ligações de água ou água e esgoto: multa de 1 UFM (uma Unidade Fiscal do Município);
- z)** não autorizar a entrada de fiscais da autarquia para verificação e fiscalização das instalações hidrossanitárias, de irregularidades, acompanhar equipes de corte do abastecimento e outros serviços: multa classe residencial, pública: multa de 10 UFMs (dez Unidades Fiscais do Município); comercial: multa de 30 UFMs (trinta Unidades Fiscais do Município); industrial, residencial e comercial de empreendimentos, condomínios e loteamentos: multa de 50 UFMs (cinquenta Unidades Fiscais do Município);
- a.a)** desatender instruções para reduzir o consumo e evitar o desperdício de água quando decretado necessidade de racionamento pela autarquia: multa classe residencial, pública: 2

UFMs (duas Unidades Fiscais do Município); comercial: multa de 4 UFMs (quatro Unidades Fiscais do Município); industrial, residencial e comercial de empreendimentos, condomínios e loteamentos: multa de 10 UFMs (dez Unidades Fiscais do Município).

10.4. O cálculo do ressarcimento retroagirá, no máximo, a 12 (doze) meses da constatação da irregularidade.

10.5. Verificada a ocorrência de faturamento a menor ou inexistência de faturamento decorrente de evidências de emprego de artifício ou qualquer outro meio irregular por parte do usuário, o SEMAE adotará os seguintes procedimentos:

10.5.1. Lavratura do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” numerado, em formulário próprio do SEMAE, com as seguintes informações:

- a) identificação do usuário;
- b) endereço da unidade usuária;
- c) tipo de ligação;
- d) número de conta da unidade usuária;
- e) atividade desenvolvida;
- f) tipo de medição;
- g) identificação e leitura do medidor;
- h) selos e/ou lacres encontrados;
- i) descrição detalhada e em linguagem clara do tipo de irregularidade, de forma que fique perfeitamente caracterizada, com indicação da data e hora da constatação, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
- j) assinatura do usuário ou, na sua ausência, da pessoa presente na unidade usuária e sua respectiva identificação; e
- k) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável da SEMAE;
- l) data e hora da lavratura do termo.

10.5.2. Entrega de uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” para o usuário, que deverá conter informações que lhe possibilitem solicitar perícia técnica, bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria do SEMAE.

10.5.2.1. caso haja recusa no recebimento do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, certificar o fato no documento e remeter posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento (AR), ou certificação da entrega pelo servidor/funcionário do prestador de serviços;

10.5.3. Efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à autoridade policial e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável, vinculado à segurança pública, ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor.

10.5.4. Proceder à revisão do faturamento por meio de um dos seguintes critérios, adotados na ordem de preferência:

- a) aplicação de fator de correção determinado a partir da avaliação técnica das causas da irregularidade gerada pelo emprego de procedimentos irregulares;
- b) identificação da média de consumo dos últimos 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

c) utilização da média de consumo dos 03 (três) ciclos de faturamento seguintes à regularização;
d) estimativa com base nas instalações e área da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

10.5.5. Efetuar, quando pertinente, a retirada do medidor na presença do usuário ou de seu representante legal, ou na ausência deles, de 02 (duas) testemunhas sem vínculo com o SEMAE, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

10.5.5.1. O SEMAE e o usuário poderão requerer a presença de autoridade policial para que o medidor seja retirado.

10.6. Sempre que a irregularidade for visível e relacionada a tubulações, medidor ou fonte própria de abastecimento, o SEMAE deverá registrar o fato por meio de fotografia, comprovando a data da constatação da irregularidade.

10.7. Na ausência do usuário ou de outra pessoa capaz residente na unidade usuária para assinatura do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, ao SEMAE deverá agendar dia certo para nova visita.

10.7.1. Caso, na data agendada, não esteja presente o usuário ou outra pessoa, o fato será certificado, adotando-se o procedimento previsto no item 10.5.2.1. deste contrato.

10.8. É assegurado ao usuário o direito de recorrer ao SEMAE no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”.

10.8.1. Durante a apreciação do recurso pelo SEMAE, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: ENCERRAMENTO DO CONTRATO

11.1. 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 SEMAE, 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 titularidade do imóvel em questão.

11.2. 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 SEGUNDA: CONTATOS

12.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre os serviços, deverá fazê-las ao SEMAE (115) e, se necessário, poderá contatar a ARES-PCJ (ouvidoria@arespcj.com.br).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DISPOSIÇÕES GERAIS

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

13.2. 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.

13.3. 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, caso em que o usuário deverá ser avisado sobre a(s) modificação(ões) na fatura.

13.4. 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.

13.5. Este contrato estará disponível no endereço eletrônico da ARES-PCJ (www.arespcj.com.br) e do SEMAE (<https://www.semae.sp.gov.br/>).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: FORO

14.1. Fica eleito o Foro da Comarca onde estiver situada a unidade usuária, ou o 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 SEMAE 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 SEMAE.