



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES CONSUMIDORAS ATENDIDAS PELO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE PIRASSUNUNGA-SAEP

Autarquia Pública Municipal, **PRESTADOR** dos serviços públicos de fornecimento de água e coleta, afastamento e tratamento de esgotos e saneamento básico inscrito no CNPJ sob n.º 46.965.083/0001-54 e criada pela Lei Municipal n.º 1.153/73 de 14 de março de 1973, com sede administrativa na Avenida Newton Prado nº 2664, centro, Pirassununga, doravante denominado SAEP e o **USUÁRIO/CLIENTE**, responsável pela unidade, e quando ambos forem referidos em conjuntos denominados **PARTES**, em conformidade com a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, e deliberações da Agência Reguladora ARES-PCJ, 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 **SAEP** ao **CLIENTE**.

1.1.1.As disposições deste contrato se aplicam às unidades consumidoras atendidas pelos serviços de água e/ou esgotamento sanitário do **SAEP**.

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

Para os fins e efeitos deste Contrato são adotadas as seguintes definições:

2.1. Aferição Do Hidrômetro: método para verificação do grau de precisão do funcionamento do hidrômetro em relação aos limites normatizados;

2.2. Aviso: informação dirigida ao cliente pelo prestador dos serviços, com ou

sem comprovação de recebimento, que tenha como objetivo notificar a interrupção da prestação dos serviços;

2.3. Cavalete ou Caixa Padrão: 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;

2.4. Caixa de Inspeção: ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão da instalação predial do usuário (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto;

2.5. Coleta de Esgoto: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;

2.6. Coletor Predial: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;

2.7. Corte da Ligação: interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;

2.8. Consumo Mínimo: faturamento do volume mínimo por economia em metros cúbicos, medidos por mês e definido pelo titular dos serviços ou, na sua ausência, pela ARES-PCJ;

2.9. Contrato Especial: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o cliente ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços de abastecimento de água e ou esgotamento sanitário, que deverá ser homologado pela ARES-PCJ;

2.10. 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 prestador de serviços ou pelo cliente;

2.11. 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;

2.12. 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 de esgotamento sanitário, referente a um



período especificado, discriminando-se as exigências constantes do Decreto Federal n.5.440/2005 e da Resolução ARES-PCJ nº 50, de 28/02/2014;

2.13. Hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;

2.14. Ramal Predial Água: conjunto de tubulações, conexões e registro compreendido entre a rede de distribuição até antes do cavalete;

2.15. 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;

2.16. 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;

2.17. Sistema Condominial de Esgoto: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades consumidoras, formando condomínios, como unidade de esgotamento;

2.18. Unidade Consumidora/ Habitacional: economia ou conjunto de economias atendidas por meio de uma única ligação de água e/ou de esgoto, exemplo: casa, apartamento, sala comercial, barracão industrial; economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

2.19 Unidade Residencial Multifamiliar: Imóvel que abrange acima de 02(duas) unidades consumidoras.

2.20. Usuário/Cliente: Toda pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que solicitar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, vinculada a unidade usuária sendo o mesmo responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais regulamentares e contratuais.

CLÁUSULA TERCEIRA: VIGÊNCIA DO CONTRATO

3.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, contado a partir de seu recebimento pelo usuário/cliente.

CLÁUSULA QUARTA: DIREITOS DO CLIENTE

4.1. São os principais direitos do cliente:

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, 7 (sete) dias da semana, com fornecimento de número/código de protocolo de atendimento.

4.1.3. Receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento.

4.1.4 Escolher entre 06 (seis) datas diferentes para o vencimento da fatura

4.1.5. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente.

4.1.6 Possuir hidrômetro, dentro dos padrões estabelecidos pelo SAEP, medindo o consumo de água, ser comunicado, no ato, sobre troca do medidor.

4.1.7 Solicitar verificações dos instrumentos de medição ao prestador de serviços, a qualquer tempo, sendo os custos dos serviços cobrados do cliente somente quando os erros de indicação verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica vigente.

4.1.8. Ser informado em 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, por inadimplência.

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 decorrente de obras da empresa de saneamento.

4.1.12. Dispor de atendimento para as 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 junto ao prestador dos serviços de saneamento.

4.1.14. Ser comunicado, pelo prestador de serviços, quando detectadas anomalias no consumo mensal (indícios de discrepância no consumo).

4.2. O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções/compensações ocorram preferencialmente até o próximo faturamento.



CLÁUSULA QUINTA: DEVERES DO CLIENTE

5.1. São os principais deveres do cliente:

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 acessível aos servidores do SAEP, de livre acesso e em bom estado de conservação, conforme padrões estabelecidos pelo SAEP.

5.1.5. Comunicar qualquer avaria no hidrômetro.

5.1.6. Manter atualizados seus dados cadastrais junto ao prestador de serviços.

5.1.7. Pagar a fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso.

5.1.8. Limpar periodicamente a caixa d'água de seu imóvel;

5.1.9. Evitar o desperdício de água, contribuindo com o meio ambiente.

5.1.10. Havendo o abastecimento de Fonte Alternativa, as instalações/reservações internas deverão ser distintas (separadas).

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. Evitar

Jogar óleo de cozinha e outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário.

5.1.13. Avisar imediatamente o prestador de serviços sobre vazamentos em vias públicas.

5.1.14. Quando entrar em contato com o prestador de serviços, anotar sempre 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 do imóvel junto ao SAEP, assumindo a responsabilidade pela quitação de débitos efetuados na ausência de solicitação de alteração cadastral ou na falta de indicação de

novo proprietário, sob pena de interrupção dos serviços, protesto e execução e/ou inscrição em dívida ativa.

CLÁUSULA SÉTIMA: INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE CONSUMIDORA

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 cliente, 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 consumidora que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

7.1.7. Solicitação do cliente, nos limites da Resolução ARES-PCJ nº50, de 28/02/2014;

7.1.8. Não ligação à rede pública de coleta e tratamento de esgoto sanitário, após a notificação pelo prestador de serviços e ultrapassado o prazo para a devida regularização; e

7.1.9. Negativa do cliente em permitir a substituição do hidrômetro, após ter sido previamente notificado a respeito.

7.2. O prestador de serviços, após aviso ao cliente, com comprovação de recebimento e com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão, poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água (corte) e/ou de esgotamento sanitário;

7.2.1. Por inadimplemento do cliente do pagamento das tarifas e/ou taxas;

7.2.2. Pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição; e

7.2.3. Quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.



CLÁUSULA OITAVA: EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

8.1. O prestador de serviços poderá executar serviços que não sejam o abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que o cliente decida contratá-los.

8.2. O prestador de serviços deverá emitir fatura, de forma discriminada, para cobrança de outros serviços, quando solicitados antecipadamente pelo cliente.

CLÁUSULA NONA: CONDIÇÕES DE REAJUSTE

9.1. Os valores das tarifas de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, relativas ao presente Contrato serão reajustados e/ou revisados, nos termos do contrato firmado com o município e/ou de acordo com a ARES- PCJ.

9.1.1. Para as faturas de prestação de serviços pagas com atraso será aplicada multa de 2%, mais juros moratórios de 1% ao mês e correção monetária mensal.

CLÁUSULA DÉCIMA: INFRAÇÕES DOS CLIENTES

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

10.1.1. Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;

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

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

10.1.4. Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (*bypass*);

10.1.5. Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;

10.1.6. Ligação clandestina de água e esgoto;

10.1.7. Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;

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

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

10.1.10. Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;

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

10.1.12. Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete/caixa padrão e hidrômetro pela prestadora de serviços;

10.1.13. Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;

10.1.14. Violação do lacre da caixa ou caixa de proteção do hidrômetro;

10.1.15. Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;

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

10.1.17. Ausência de caixa de gordura na instalação predial interna de esgotos;

10.1.18. Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar;

10.1.19. Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;

10.1.20. Ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel);

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

10.1.22. Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

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. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta Cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador de serviços conforme exposto no Regulamento Geral.

CLÁUSULA ONZE: ENCERRAMENTO DO CONTRATO

11.1. O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o cliente será efetuado segundo as seguintes características e condições:

11.1.1. Por ação do cliente, mediante pedido formal de desligamento da unidade consumidora, observado o cumprimento das obrigações previstas no contrato vigente; e

11.1.2. Por ação do prestador de serviços, quando houver pedido de ligação formulado por



novo interessado referente à mesma unidade consumidora, desde que o imóvel esteja adimplente e que seja comprovada a transferência de titularidade do imóvel em questão.

11.2. No caso referido no inciso 11.1.1, a condição de unidade consumidora desativada deverá constar do cadastro, até que seja restabelecido o fornecimento em decorrência da formulação de novo pedido de ligação.

CLÁUSULA DOZE: RECURSOS E DAS COMPETÊNCIAS

12.1. Caso o cliente tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las ao prestador de serviços pelo telefone (19) 3565-4511 e não concordando com o resultado poderá contatar a ARES-PCJ (ouvidoria@arespcj.com.br), para, se for o caso, apresentar recurso.

CLÁUSULA TREZE: DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Este contrato aplica-se a todas as categorias de CLIENTES, 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.

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 de esgotamento sanitário e que tenham reflexo na sua prestação. O cliente deverá ser avisado da(s) modificação(ões) na fatura.

13.4. 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.

13.5. Este contrato estará disponível no endereço eletrônico da ARES-PCJ: www.arespcj.com.br da prestadora de serviços: www.saep-piras.com.br.

CLÁUSULA QUATORZE: FORO

14.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Pirassununga-SP, para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Observação: Prezado (a) cliente: Este é o seu contrato de adesão de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, instituído pelo SAEP-SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE PIRASSUNUNGA, com o aval da Agência Reguladora ARES-PCJ.

Este contrato não precisa ser assinado ou devolvido para o SAEP, mas é importante que você leia e guarde para saber seus direitos e deveres e mantenha sempre atualizado o seu cadastro junto ao prestador de serviços.