



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO  
PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO  
SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE TIETÊ - SAMAE**

O SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE TIETÊ – SAMAE, CNPJ/MF nº 45.509.650/0001-03, com sede na Rua dos Expedicionários, n.º 166, centro, Tietê/SP, doravante denominado SAMAE, e o USUÁRIO (NOME E CPF DO USUÁRIO), responsável pela unidade usuária n.º (CÓDIGO LIGAÇÃO), situada na (RUA, NÚMERO, CEP, MUNICÍPIO, ESTADO) de propriedade de (NOME E CPF DO PROPRIETÁRIO), e quando todos forem referidos em conjunto denominados PARTES, em conformidade com a Lei Federal n.º 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 SAMAE 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 da SAMAE.

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

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

2.3. AVISO: informação dirigida a usuário pelo prestador dos serviços, com comprovação de recebimento, que tenha como objetivo notificar a interrupção da prestação dos serviços;

2.4. 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;

2.5. 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 de serviços de esgotamento sanitário;

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

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

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

2.9. 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;

2.10. CONTRATO ESPECIAL: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário 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;

2.11. 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 prestador de serviços ou pelo usuário;

2.12. 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;

2.13. 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 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;

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

2.15. RAMAL PREDIAL ÁGUA: conjunto de tubulações, conexões e registro compreendido entre a rede de distribuição até antes do cavalete;

2.16. 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;

2.17. 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;

2.18. SISTEMA CONDOMINIAL DE ESGOTO: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, como unidade de esgotamento;

2.19. UNIDADE USUARIA: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;



2.20. 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 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.

#### CLÁUSULA QUARTA: DIREITOS DO USUÁRIO

4.1. São os 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, 7 (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 6 (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, 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 usuário 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.
  - 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 Agência para 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](http://www.arespcj.com.br) ou pelo 0800 77 11445), em caso de não atendimento junto ao prestador dos serviços de saneamento.
- 4.2. O prestador de serviços 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 os 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 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 a caixa d'água de seu imóvel a cada 6 (seis) meses.
- 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 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 de uso e ocupação do imóvel junto ao SAMAE, 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 DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE USUÁRIA

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 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 usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito.
- 7.2 O prestador de serviços, 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:
  - 7.2.1 por inadimplemento do usuário 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: CONDIÇÕES DE REAJUSTE

- 8.1. 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.
  - 8.1.1. Para as faturas de prestação de serviços pagas com atraso será aplicada:
    - 8.1.1.1. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito corrigido monetariamente;
    - 8.1.1.2. Juros de mora de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor do débito, devido a partir do mês imediato ao seu vencimento, considerado mês qualquer fração.
    - 8.1.1.3. Correção monetária do débito será aplicado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC – do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE – (Governo Federal).

#### CLÁUSULA NOVE: INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS

- 9.1. Constitui ato irregular a ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:
  - 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 (bypass);
  - 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 pela prestadora de serviços;
  - 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.
- 9.2. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento.
- 9.3. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta Cláusula sujeitará o infrator à penalidade de advertência até o pagamento de multa e ressarcimento de eventuais prejuízos arcados pelo prestador de serviços, estando sujeitos às penalidades de :
  - 9.3.1. Advertência para as infrações na primeira infração de :
    - 9.3.1.1. Intervenção, com ou sem danos, no ramal de derivação de água ou no ramal de coletor de esgoto;
    - 9.3.1.2. Inutilização do selo do hidrômetro;
    - 9.3.1.3. Não comunicar ao SAMAE danos nas ligações;
    - 9.3.1.4. Usar o ramal coletor de esgoto para descarga de águas pluviais;
    - 9.3.1.5. Violar o registro de abertura e fechamento de água de entrada do prédio;
    - 9.3.1.6. Realizar obras de fundação ou escavação, a menos de um metro do ramal ou da canalização coletora de esgoto;
    - 9.3.1.7. Não comunicar ao SAMAE de alterações quanto à ocupação da economia, sem prejuízo da cláusula sexta;
  - 9.3.2. Multa de 1 (um) a 10 (dez) vezes do valor atribuído a conta mínima de água nas infrações de :
    - 9.3.2.1. Reincidência nos casos previstos no item 9.3.1.;

- 9.3.2.2. Executar ou permitir ligações de água ou esgoto de ramais internos para outros imóveis e,
- 9.3.2.3. Empregar bombas de sucção ligadas no ramal de entrada.
- 9.3.3. Multa de 11 (onze) a 50 (cinquenta) vezes o mesmo valor nas infrações de:
- 9.3.3.1. Terceira ocorrência nos casos previstos no item 9.3.1.;
- 9.3.3.2. Reincidência no cometimento dos itens 9.3.2.2. e 9.3.2.3.;
- 9.3.3.3. Violação de hidrantes ligados à rede pública;
- 9.3.3.4. Violação do hidrômetro com a finalidade de evitar, diminuir ou reverter a medição do consumo;
- 9.3.3.5. Violação a qualquer dispositivo limitador de vazão;
- 9.3.3.6. Interligação do sistema de abastecimento de água particular ao sistema público; e,
- 9.3.3.7. Obstar, de qualquer forma, a fiscalização do SAMAE.
- 9.3.4. Multa de 51 (cinquenta e um) a 100 (cem) vezes o mesmo valor atribuído a conta mínima de água nas infrações de
- 9.3.4.1. Na reincidência no cometimento dos itens 9.3.1.3. e 9.3.1.6.;
- 9.3.4.2. Na terceira ocorrência dos casos previstos nos itens 9.3.2.2. e 9.3.2.3.;
- 9.3.4.3. Efetuar ligações ou derivações clandestinas em redes ou adutoras do SAMAE e;
- 9.3.4.4. Efetuar ligações no ramal coletor, na rede ou emissários de esgoto do SAMAE.
- 9.4. Considera-se reincidência e terceira infração, quando perdurar a mesma infração, por não ter sido sanada nos prazos concedidos.

#### CLÁUSULA DEZ: ENCERRAMENTO DO CONTRATO

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

- 10.1.1. por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no contrato vigente; e
- 10.1.2. por ação do prestador de serviços, 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.
- 10.2. No caso referido no inciso 11.1.1, 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 ONZE: RECURSOS E DAS COMPETÊNCIAS

11.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las ao prestador de serviços 0800-7700228; inclusive na OUIVODIA e não concordando com o resultado poderá contatar a ARES-PCJ (ouvidoria@arespcj.com.br), para, se for o caso, apresentar recurso.

#### CLÁUSULA DOZE 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. O usuário deverá ser avisado da(s) modificação (ões) na fatura.
- 12.4. 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.
- 12.5. Este contrato estará disponível no endereço eletrônico da ARES-PCJ: [www.arespcj.com.br](http://www.arespcj.com.br) e da prestadora de serviços: [www.samae.sp.gov.br](http://www.samae.sp.gov.br).

#### CLÁUSULA TREZE: FORO

14.1. 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: Prezados (a) usuário (a): Este é o seu contrato de adesão de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, instituído pelo SAMAE com o aval da Agência Reguladora ARES-PCJ. Este contrato não precisa ser assinado ou devolvido para o SAMAE, 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.