

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTOS**

O **Serviço Autônomo de Água e Esgotos**, CNPJ nº **46.251.021/0001-80**, com sede na Rua Bernardino de Campos, 799, centro, Indaiatuba/SP, doravante denominado **SAAE INDAIATUBA** e o **USUÁRIO (NOME E CPF DO USUÁRIO)**, responsável pela unidade usuária nº (**CDC**), situada na (**RUA, NÚMERO, CEP, MUNICÍPIO, ESTADO**) de propriedade de (**NOME E CPF DO PROPRIETÁRIO**), e quando todos forem referidos em conjunto denominado 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 **SAAE INDAIATUBA** 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 **SAAE INDAIATUBA**.

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 ao 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 PROTEÇÃO DA UNIDADE DE MEDIÇÃO (CPUM): caixa padronizada destinada ao abrigo do hidrômetro, ligada ao ramal predial de água;
- 2.6. CAIXA DE INSPEÇÃO (ponto de coleta de esgoto): é o ponto de conexão da(s) instalação(ões) predial(is) do usuário (coletor predial) com a caixa de ligação de esgoto, ou peça de inspeção, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;
- 2.7. COLETA DE ESGOTO: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;
- 2.8. COLETOR PREDIAL: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto, ou peça de inspeção;
- 2.9. CORTE DA LIGAÇÃO: interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;
- 2.10. 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;
- 2.11. 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;
- 2.12. 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;
- 2.13. ECONOMIA: unidade autônoma 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 é atendida pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- 2.14. 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 nº. 5.440/2005 e da Resolução ARES-PCJ nº 50, de 28/02/2014;

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

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

2.17. **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;

2.18. **SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO:** interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre os pontos de conexão e as redes públicas, suspensão da emissão de faturas e inativação do cadastro comercial;

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

2.20. **UNIDADE USUÁRIA:** economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

2.21. **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, 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, valendo-se ponderar que atualmente são fornecidas 02 (duas) datas, sendo uma no dia 15 (para aposentados) e outra, no dia 20 (para os demais usuários), frisando-se, também, que a partir de março/2016, a Autarquia oferecerá a todos os usuários, 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 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 corte feito na calçada.

4.1.11. Ter restauradas as calçadas danificadas decorrente de obras da empresa de saneamento.

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](http://www.arespcj.com.br) ou pelo telefone 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 a referida devolução de valores pagos em duplicidade ocorrerá em até 90 dias do pagamento em duplicidade da fatura e preferencialmente ao titular constante em conta de água, valendo-se destacar que se for um terceiro o interessado em receber a devolução, por assim ter pago, o mesmo, dentro de improrrogáveis 60(sessenta) dias do pagamento em dobro, deverá trazer à Autarquia a original do pagamento em duplicidade da fatura, para devolução para si do valor, sendo que decorrendo tal prazo, sem qualquer requerimento, a devolução será realizada ao titular da conta de água.

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

5.1. São os principais deveres do usuário:

5.1.1. Solicitar ao prestador de serviços a ligação de 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 o cadastro de uso e ocupação do imóvel junto ao **SAAE INDAIATUBA**, 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 nº 50, de 28/02/2014;

7.1.8. Não ligação à rede pública de coleta e afastamento 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 (no caso de recusa da assinatura do aviso pelo usuário, ou ausência do próprio usuário no imóvel, ou ainda, imóvel desocupado, tal comprovação deverá ser feita por meio de certidão do preposto do prestador de serviços, demonstrando a entrega do aviso, na presença de uma testemunha, no caso de recusa e, após 02 (duas) tentativas de entrega consecutivas, nos casos de ausência do usuário ou imóvel desocupado) 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, depois de 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 usuário decida contratá-los.

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

## **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 aplicado: **2% de multa, ponderando-se, ainda, que as contas não pagas em um ano (exercício) serão encaminhadas no próximo ano (exercício) para a Dívida Ativa, quando então as contas em aberto sofrerão correção monetária pela UFESP, multa de 10% e juros diários de 0,03% e, em havendo necessidade da interposição de Execução Fiscal para o recebimento dos valores inadimplidos, ocorrerá incidência de honorários advocatícios em até 20% do valor da ação judicial.**

## **CLÁUSULA DÉCIMA: INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS**

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;

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 (*by pass*);

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, na rede de distribuição, ou no alimentador predial;

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 e substituição preventiva ou corretiva de hidrômetro pelo prestador de serviços;
  - 10.1.13. Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
  - 10.1.14. Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;
  - 10.1.15. Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;
  - 10.1.16. Utilização indevida de hidrante instalado na área interna do imóvel;
  - 10.1.18. Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar, salvo nos casos autorizados pelo **SAAE INDAIATUBA**;
  - 10.1.19. Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;
  - 10.1.20. Ausência de caixa de inspeção, ou peça 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.
  - 10.1.23. Instalar equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento.
- 10.2. O cometimento das infrações enumeradas nesta Cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa prevista na Legislação Municipal, acrescida do corte de água, no caso de “gatos” ou intervenções clandestinas na rede de água, ensejando, ainda, o ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador de serviços, ponderando-se que para cada infração será expedido auto de infração, com discriminação pormenorizada da infração, endereço do imóvel, local, data e usuário constante na conta de água, o qual o usuário deverá assinar, para ciência, valendo-se que na recusa da assinatura do usuário/infrator ou estando o imóvel desocupado ou, ainda, não sendo localizado o usuário/infrator, a Autarquia procederá a competente certidão, a qual suprirá a assinatura, podendo o usuário, após o recebimento e assinatura do auto de infração, oferecer a defesa que entender pertinente, no prazo improrrogável de 30 (trinta) dias, sendo que decorrido tal prazo o valor da multa será lançado em conta de água do usuário dos serviços, para pagamento.



## **CLÁUSULA ONZE: ENCERRAMENTO DO CONTRATO**

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

11.1.1. Por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, 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 usuária, 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 usuária 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 usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço, deverá fazê-las ao prestador de serviços pessoalmente, comparecer no atendimento do **SAAE INDAIATUBA**, na Rua Bernardino de Campos, 799 – Indaiatuba/SP, pelo telefone **(0800-7722195)**; podendo, em querendo, realizá-la pela OUIVORIA **(0800-7722195)**, 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 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 de esgotamento sanitário e que tenham reflexo na sua prestação. O usuário 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](http://www.arespcj.com.br) e da prestadora de serviços: [www.saae.sp.gov.br](http://www.saae.sp.gov.br).

#### **CLÁUSULA CATORZE: FORO**

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

Observação: Prezado **USUÁRIO**: Este é o seu contrato de adesão de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, instituído pelo **SAAE INDAIATUBA**, com o aval da Agência Reguladora ARES-PCJ. Este contrato não precisa ser assinado ou devolvido para o **SAAE INDAIATUBA**, 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.