



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE RIO CLARO.

O DEPARTAMENTO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE RIO CLARO, CNPJ/MF nº 56.401.177/0001-54, com sede na Av. 8 - A nº 360, CEP – 13506-760, CP. 169, Rio Claro – SP, doravante denominado **DAAE** e o **USUÁRIO** Sr. (a) _____, CPF nº _____, responsável pela unidade usuária CDC – DV nº _____, situada na Rua/Av. _____ nº _____, CEP _____, Cidade de _____, Estado _____, de propriedade do Sr. (a) _____, CPF nº _____, 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 **DAAE** 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 **DAAE**.
- 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. **ARES-PCJ**: Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá. Regula e fiscaliza os serviços públicos de saneamento básico nos municípios associados.
- 2.2. **CAIXA DE PROTEÇÃO DO HIDRÔMETRO**: caixa padronizada, aprovada e fornecida pelo DAAE para instalação do cavalete;
- 2.3. **AFERIÇÃO DO HIDRÔMETRO**: verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica;
- 2.4. **AVISO**: informação dirigida a usuário pelo prestador dos serviços, com comprovação de recebimento, que tenha como objetivo notificar a interrupção da prestação dos serviços;
- 2.5. **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;
- 2.6. **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;
- 2.7. **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;
- 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**: 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;

2.14. **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 n. 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 o ponto de conexão e a rede pública, 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 USUARIA:** economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

2.21. **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 (Portaria INMETRO Nº. 246/2000).

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, exceto quando o reparo decorrer de suspensão de fornecimento.

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 ou pelo 0800 771 1445), 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.

4.2.1. Solicitar ao DAAE o envio ou cancelamento de envio da cobrança das tarifas de consumo de água e afastamento de esgoto sanitário via Correios para o local indicado pelo usuário, sendo de sua responsabilidade as despesas postais (quando o local de entrega for em local diferente do local da ligação a ser executada).

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.
 - 5.1.7.1. Em caso de inadimplência com o **DAAE**, fica o usuário responsável pelo débito, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de inadimplência.
 - 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. Ao entrar em contato com o prestador de serviços, anotar sempre o número do protocolo e/ou solicitação de serviço.
 - 5.1.15. Ao desocupar o imóvel, solicitar o desligamento ou transferência de titularidade da fatura.
 - 5.2.1. O prazo para instalação da caixa de proteção do hidrômetro e pedido de vistoria do padrão é de 15 dias;
 - 5.2.2. Caso o prazo não seja cumprido, entendemos que não há interesse na ligação e seu pedido será arquivado. Em casos onde exista ligação remanejada, será cortada na calçada;
 - 5.2.3. O reparo do piso asfáltico, será cobrado posteriormente e separadamente na conta por m², limitado a 10 m² por vala (para pedidos de ligação);
 - 5.2.4. O reparo da calçada será cobrado posteriormente e separadamente na conta por m², limitado a 3 m² (para pedidos de ligação);
 - 5.2.5. A cobrança de tarifa será de acordo com o consumo medido através de leitura do aparelho medidor (hidrômetro), do número de economias abastecidas pelo mesmo e, ainda, conforme categoria do imóvel, ex: residencial, comercial, industrial e outras;
 - 5.2.6. Na ausência de manifestação do usuário fica estabelecido o dia 10 (dez) de cada mês como data de vencimento de sua conta;
 - 5.2.7. O DAAE desobriga-se de qualquer responsabilidade sobre possíveis débitos pendentes, caso o usuário não cumprir com o estabelecido nos itens acima, e não promoverá qualquer alteração na forma de entrega de contas sem que haja manifestação por parte do mesmo permanecendo as condições tratadas no presente contrato.

CLÁUSULA SEXTA: DEVERES DO PROPRIETÁRIO

- 6.1. É dever do PROPRIETÁRIO manter atualizado o cadastro de uso e ocupação do imóvel junto ao **DAAE**, 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 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;
- 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 usuário decida contratá-los.
- 8.2. O prestador de serviços deverá emitir fatura, de forma discriminada, para cobrança de outros serviços, quando solicitados 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, através da Resolução da Agência Reguladora ARES PCJ.
- 9.1.1. Para as faturas de prestação de serviços pagas com atraso, sofrerão incidência de correção monetária, através do IPCA/IBGE, bem como serão majoradas pela aplicação de uma multa moratória, equivalente a 2% (dois por cento), mais de mora de 1% (um por cento) ao mês ou fração, que incidirão sobre seu valor nominal reajustado.

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 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 (*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 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 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 cubículo 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 sifonada 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 do equipamento.
10.3. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta Cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa, arbitramento e interrupção do fornecimento de água, e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador de serviços.

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 do pedido de religação.

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 pelo telefone (19) 3531-5200 opção 1; inclusive na OUVIDORIA (19) 3526-7118, 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 e da prestadora de serviços: www.daaeriolclaro.sp.gov.br.

CLÁUSULA CATORZE: 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: Prezado (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 DAAE com o aval da Agência Reguladora ARES-PCJ. Este contrato não precisa ser assinado ou devolvido para o DAAE, 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.