

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

O **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE AMPARO** CNPJ/MF nº **43.467.992/0001-74** com sede na **RUA JOSÉ BONIFÁCIO Nº 300 – CENTRO**, doravante denominado **SAAE AMPARO** e o **USUÁRIO/PROPRIETÁRIO**, responsável pela unidade usuária cujo número está inscrito em “seu código”, situada no endereço descrito em fatura 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 **SAAE AMPARO** 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 AMPARO**.

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, 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 interrupções de abastecimento.
  - 4.1.10. Ter o abastecimento de água restabelecido em até 12 (doze) horas, por interrupções indevidas; em 24 (vinte e quatro) horas, por interrupções 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. Disponer 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 **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE AMPARO**, 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: 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, 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 juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, ou fração "pro rata die", bem como multa de mora de 2% (dois por cento) sobre o valor corrigido pelo IPCA/IBGE ou outro que venha substituí-lo.

## **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 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 na seguinte forma:

10.3.1. Em 20 vezes o valor da TARIFA MÍNIMA DE FORNECIMENTO DE ÁGUA da categoria do USUÁRIO, nas INFRAÇÕES LEVES;

10.3.2. Em 30 vezes o valor da TARIFA MÍNIMA DE FORNECIMENTO DE ÁGUA da categoria do USUÁRIO, nas INFRAÇÕES GRAVES;

10.3.3. Em 50 vezes o valor da TARIFA MÍNIMA DE FORNECIMENTO DE ÁGUA da categoria do USUÁRIO, nas INFRAÇÕES GRAVISSÍMAS.

10.4. As infrações classificam – se na seguinte conformidade:

#### 10.4.1 INFRAÇÕES LEVES:

- a) Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- b) Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;
- c) Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pela prestadora de serviços;
- d) Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;
- e) Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;
- f) Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;
- g) Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;
- h) Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar;
- i) Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;
- j) Ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel);

#### 10.4.2 INFRAÇÕES GRAVES:

- a) Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;
- b) Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;

- c) Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
- d) Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;
- e) Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;
- f) Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;

#### 10.4.3 INFRAÇÕES GRAVISSIMAS:

- a) Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;
- b) Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by pass);
- c) Ligação clandestina de água e esgoto;
- d) Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
- e) Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;
- f) Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento.
- g) Os lançamentos no coletor público de despejos industriais in natura de que trata o artigo 36 desta Resolução.

10.5 No caso de reincidência das INFRAÇÕES LEVES, previstas neste item, as mesmas serão consideradas como INFRAÇÕES GRAVES e punidas como tal.

10.6 No caso de reincidência das INFRAÇÕES GRAVES, previstas neste item, as mesmas serão consideradas como INFRAÇÕES GRAVISSIMAS e punidas como tal.

10.7 No caso de reincidência das INFRAÇÕES GRAVISSIMAS, previstas neste item, as mesmas serão lançadas em dobro.

#### **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 através do telefone 19 3808 8400 e, não concordando com o resultado, poderá contatar a ARES-PCJ (pelo e-mail: [ouvidoria@arespcj.com.br](mailto:ouvidoria@arespcj.com.br) ou pelo telefone 0800 77 11445), 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 subseqüente 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.saaeamparo.sp.gov.br](http://www.saaeamparo.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 **SAAE AMPARO** com o aval da Agência Reguladora ARES-PCJ. Este contrato não precisa ser assinado ou devolvido para o **SAAE AMPARO**, 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.