

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DE SANTA BÁRBARA D'OESTE

De um lado o **Departamento de Água e Esgoto de Santa Bárbara d'Oeste – DAE**, autarquia municipal criada pela Lei Municipal nº 1.649/1985, inscrita no CNPJ sob o nº 54.010.863/0001-79, com sede na Rua José Bonifácio, nº 400, Centro, Santa Bárbara d'Oeste, doravante denominado simplesmente **PRESTADOR**; e de outro lado o responsável pela unidade usuária situada:

ENDEREÇO:

CÓDIGO DE LIGAÇÃO:

CONSUMIDOR:

RG:

CPF:

, doravante denominado **USUÁRIO**, em conformidade com a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, têm justo e acordado o que segue:

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 **PRESTADOR** 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 prestados pelo **PRESTADOR**.

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: DIREITOS DO USUÁRIO

3.1. São os principais direitos do usuário:

3.1.1. Receber a prestação dos serviços de saneamento básico de forma adequada.

3.1.2. Dispor de serviço de atendimento telefônico, 7 (sete) dias da semana.

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

3.1.4. Escolher entre 6 (seis) datas diferentes para o vencimento da fatura

3.1.5. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente.

3.1.6. Possuir hidrômetro medindo o consumo de água; ser comunicado, no ato, sobre troca do medidor.

3.1.7. Solicitar verificações dos instrumentos de medição ao PRESTADOR, a qualquer tempo, sendo que os custos dos serviços só serão cobrados do USUÁRIO, quando for verificado a conformidade do aparelho com as normas técnicas.

3.1.8. Ser informado em até 72 (setenta e duas) horas de antecedência sobre as interrupções programadas no abastecimento de água.

3.1.9. Ser comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência sobre cortes de abastecimento.

3.1.10. 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.

3.1.11. Ter restauradas as calçadas danificadas decorrente de obras executadas pelo PRESTADOR, exceto quando ocasionadas pela ação/omissão do USUÁRIO.

3.1.12. Dispor de Agência para atendimento para as suas solicitações e rede credenciada para recebimento de faturas.

3.1.13. 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.

3.2. O PRESTADOR deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram preferencialmente até o próximo faturamento.

3.2.1 Após a assinatura do contrato, será gerado número de cadastro (CDC) para a unidade consumidora, o qual será devidamente informado ao USUÁRIO.

CLÁUSULA QUARTA: DEVERES DO USUÁRIO

4.1. São os principais deveres do usuário:

4.1.1. Ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto e não realizar derivações clandestinas para atendimento a outros imóveis.

4.1.2. Não realizar intervenções no padrão de ligação nem manipular ou violar o medidor e lacre.

4.1.3. 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 ou outras causas.

4.1.4. Manter hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação

4.1.5. Comunicar qualquer avaria no hidrômetro ao PRESTADOR.

4.1.6. Manter atualizados seus dados cadastrais.

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

4.1.8. Limpar a caixa d'água de seu imóvel a cada 6 (seis) meses.

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

4.1.10. Havendo o abastecimento de fonte alternativa, as instalações/reservações internas deverão ser distintas/separadas.

4.1.11. Não direcionar a água de chuva e lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto.

4.1.12. Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora, evitando lançar substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário.

4.1.13. Avisar o PRESTADOR sobre vazamentos em vias públicas.

4.1.14. Quando entrar em contato com o PRESTADOR, anotar sempre o número do protocolo e/ou solicitação de serviço.

4.1.15. Na hipótese de desocupação da unidade consumidora ou no caso de sua transferência posse/domínio, solicitar o desligamento ou a alteração cadastral da unidade, respondendo pelos débitos de forma direta ou solidária, conforme a situação, caso assim não proceda.

4.1.16. É dever do USUÁRIO manter atualizado cadastro de uso e ocupação do imóvel junto ao (PRESTADOR), 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 QUINTA: INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE

USUÁRIA

5.1 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:

5.1.1. 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.

5.1.2. Manipulação indevida, por parte do USUÁRIO, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente da rede pública.

5.1.3. Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema.

5.1.4. Revenda ou abastecimento de água a terceiros.

5.1.5. Ligação clandestina ou religação à revelia.

5.1.6. Deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens.

5.1.7. Solicitação do USUÁRIO, nos limites das normas regulamentares, em especial a Resolução ARES-PCJ nº 50/2014 ou outra editada posteriormente.

5.1.8. 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.

5.1.9. Negativa do USUÁRIO em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado sobre.

5.2 O PRESTADOR, 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:

5.2.1 Por inadimplemento do USUÁRIO no pagamento das tarifas e/ou taxas devidas.

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

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

CLÁUSULA SEXTA: EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

6.1. O PRESTADOR poderá executar serviços que não sejam o de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, desde que o USUÁRIO decida contratá-los.

6.2. O PRESTADOR deverá emitir fatura, de forma discriminada, para cobrança de outros serviços, quando solicitados e pagos antecipadamente pelo USUÁRIO.

CLÁUSULA SÉTIMA: CONDIÇÕES DE REAJUSTE

7.1. Os valores das tarifas de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário relativos ao presente Contrato serão reajustados e/ou revisados, conforme o índice estabelecido nas normas regulatórias.

CLÁUSULA OITAVA: DA MORA

8.1. Todo e qualquer crédito público de titularidade do DAE não pago nos vencimentos, sofrerá os seguintes

acréscimos legais:

a) Atualização monetária pelos índices do INPC-IBGE ou outro que vier a substituí-lo;

b) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor corrigido até 30 (trinta) dias do vencimento, sendo que após essa data a multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor corrigido;

c) Juros de 1% (um por cento) ao mês ou fração.

Parágrafo Único: Os acréscimos em razão de pagamentos realizados em atraso serão lançados nas contas das referências futuras.

CLÁUSULA NONA: INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS

09.1. Constitui ato irregular a ação ou omissão do USUÁRIO, relativa a qualquer dos seguintes condutas:

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

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

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

09.1.4. Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by pass).

09.1.5. Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro.

09.1.6. Ligação clandestina de água e esgoto.

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

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

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

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

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

09.1.12. Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pela prestadora de serviços.

09.1.13. Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento.

09.1.14. Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro.

09.1.15. Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro.

09.1.16. Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel.

09.1.17. Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos.

09.1.18. Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar.

09.1.19. Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto.

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

09.1.21. Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais.

09.1.22. Lançar resíduos sólidos na rede coletora de

esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

09.2. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento.

09.3. 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 procedimento previsto no Decreto Municipal nº 2.029 de 26 de fevereiro de 1986.

CLÁUSULA DÉCIMA: ENCERRAMENTO DO CONTRATO

10.1 O encerramento da relação contratual entre o PRESTADOR e o USUÁRIO será efetuado segundo as seguintes características e condições:

10.1.1. Por ação do USUÁRIO, mediante pedido de desligamento da unidade, 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, comprovada a transferência de titularidade/posse do imóvel em questão.

10.1.3. Quando houver supressão de ramal, nas hipóteses elencadas em norma regulatória.

10.1.4. Em caso de desapropriação efetuado pelo Poder Público ou outro motivo de força maior.

10.2. No caso referido no inciso 10.1.1, 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 diretamente ao PRESTADOR, pessoalmente ou pelo telefone 0800-770-3459 ou ainda através de sua Ouvidoria

(telefone 3459-5906)

11.2 Em caso de não concordância do USUÁRIO, este 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 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 e do PRESTADOR: <http://www.daesbo.sp.gov.br/>

CLÁUSULA TREZE: VIGÊNCIA DO CONTRATO

13.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, contado a partir da assinatura do presente instrumento.

CLÁUSULA CATORZE: FORO

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

Estando as partes cientes do conteúdo do presente Contrato, assinam as duas vias.

Santa Bárbara d'Oeste, ____ de _____ de _____

PRESTADOR

NOME DO CONSUMIDOR