

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO DAAE ARARAQUARA.

O Departamento Autônomo de Água e Esgotos de Araraquara, CNPJ/MF nº 44.239.770/0001-67, com sede na Rua Domingos Barbieri, 100, Vila Harmonia, Araraquara-SP, CEP: 14.802-510, doravante denominado **DAAE Araraquara** e o **USUÁRIO (NOME E CPF DO USUÁRIO)**, responsável pela unidade usuária nº **(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 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 pela **DAAE Araraquara** 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 **DAAE Araraquara**.

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, em local frontal ao alinhamento predial do imóvel;

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**: comunicação dirigida a usuário determinado, inclusive por meio de mensagem em documento de cobrança pela 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 esgoto 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. **COMUNICAÇÃO**: dirigida a usuários e ao regulador, inclusive por meio de veiculação em mídia impressa ou eletrônica;

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. **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 nº 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. **NOTIFICAÇÃO**: correspondência específica dirigida ao usuário de serviço público de saneamento básico;

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 e regularização do cadastro comercial;

2.19. **SISTEMA CONDOMINIAL DE ÁGUA**: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades

usuárias, formando condomínios, como unidade de abastecimento;

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

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

2.22. USUÁRIO/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:

4.4.1. 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 resarcido por valores cobrados e pagos indevidamente.

4.1.6. Ter o parcelamento dos créditos não tributários, conforme Decreto Municipal nº 7.977/2003.

4.1.7. Ter o volume de água causado por eventuais vazamentos internos em seu imóvel cobrado pelo custo do metro cúbico unitário de fornecimento de água, limitado a uma conta a cada seis meses.

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

4.1.9. 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.

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

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

4.1.12. 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.

4.1.13. Ter restauradas as calçadas danificadas somente em decorrência de obras que o prestador de serviço de saneamento tenha dado causa.

4.1.14. Dispor de Agência para atendimento para as solicitações do usuário e rede credenciada para recebimento de faturas.

4.1.15. Contatar a ARESPCJ, através de sua ouvidoria (ouvidoria@arespcj.com.br, pelo formulário no site www.arespcj.com.br ou pelo 0800 77 11 445), em caso de não atendimento registrado 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 e reservas 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.

5.1.13. Não jogar óleo de cozinha e outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário.

5.1.14. Avisar o prestador de serviços sobre vazamentos em vias públicas.

5.1.15. Quando entrar em contato com o prestador de serviços, anotar sempre o número do protocolo e/ou solicitação de serviço.

5.1.16. Ao desocupar um imóvel, solicitar o desligamento e/ou transferência de titularidade da fatura.

5.1.17. É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega e/ou de coleta, respeitadas as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e do prestador de serviços.

5.1.18. O usuário será responsável, ainda que o prestador de serviço tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do imóvel, ou de sua má utilização.

CLÁUSULA SEXTA: DEVERES DO PROPRIETÁRIO

6.1 É dever do PROPRIETÁRIO manter atualizado cadastro de uso e ocupação do imóvel junto ao **DAAE Araraquara**, 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: INTERRUPÇÃO 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 ARESPCJ nº 50, 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;

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 ARESPCJ.

9.1.1. Para as faturas de prestação de serviços pagas com atraso será aplicada a incidência dos seguintes acréscimos dispostos na Lei Municipal Complementar nº 17, de 1997:

9.1.1.1. multa de mora de 2% (dois por cento) sobre o valor principal;

9.1.1.2. juros de mora sobre o valor principal na razão de 12% (doze por cento) ao ano ou fração deste, devidos a partir do vencimento;

9.1.1.3. correção monetária do tributo, sobre o valor principal, calculada com a aplicação de indexador oficial estabelecido pelo governo federal, ou por instituição controlada pelo poder público, que será o mesmo utilizado para a utilização da Unidade Fiscal do Município (UFM).

9.1.2. O disposto neste artigo aplica-se também às multas repressivas fiscais não pagas nos prazos fixados.

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 proposta, 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, ao resarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador de serviços e à adaptação da ligação aos atuais padrões do DAAE Araraquara, conforme o procedimento descrito a seguir:
- 10.3.1. Será aplicada multa, conforme as Leis Municipais nºs 4.051/1992 e 5.825/2002;
- 10.3.2. O usuário será notificado para que compareça a um Posto de Atendimento ao Público do DAAE Araraquara, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, para apresentar sua defesa, trazendo consigo CPF, Cédula de Identidade, atual Fatura da Conta de Água e Carne de IPTU do último ano;
- 10.3.3. Decorrido o prazo fixado sem o comparecimento e/ou rejeitada a defesa apresentada, o valor da respectiva multa será lançada na próxima Fatura de Conta de Água.

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 usuário 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, pelo telefone 0800 770 15 95; inclusive na OVIDORIA, pelo telefone (16) 3324-9580, 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 do prestador de serviços: www.daaeararaquara.com.br.

CLÁUSULA CATORZE: FORO

14.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Araraquara-SP 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 Araraquara com o aval da Agência Reguladora ARES-PCJ. Este contrato não precisa ser assinado ou devolvido para o DAAE Araraquara, 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.