



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELA PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE RAFARD – DIVISÃO DE ÁGUA E ESGOTO

A **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE RAFARD**, inscrita no CNPJ nº 44.723.757/0001-89, com sede na Praça Independência, nº 100, CEP. 13.370-000, doravante denominada **PRESTADOR**, e o **USUÁRIO**, responsável pela unidade usuária, com qualificação e identificação constantes no Termo de Solicitação de Serviços e Adesão ao Contrato, e quando todos forem referidos em conjunto, denominados **PARTES**, em conformidade com a Lei federal nº 11.445/07, 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 **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 do **PRESTADOR**.
- 1.1.2. Este contrato contém as principais condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou 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

- 2.1. Para os fins e efeitos deste contrato são adotadas as seguintes definições:
- 2.1.1. **ABRIGO OU PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA**: local reservado pelo proprietário ou caixa padronizada pela Divisão Municipal de Água e Esgoto para instalação do cavalete;
- 2.1.2. **AFERIÇÃO DO HIDRÔMETRO**: verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica;
- 2.1.3. **AVISO**: informação dirigida a **USUÁRIO** que tenha como objetivo notificar a interrupção da prestação dos serviços;
- 2.1.4. **CAIXA DE INSPEÇÃO** (ponto de coleta de esgoto): é o ponto de conexão da(s) instalação(ões) predial(is) da unidade usuária – ramal predial de esgoto - com a caixa de ligação de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do **PRESTADOR** de serviços de esgotamento sanitário;
- 2.1.5. **CAVALETE**: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, sendo considerado ponto de entrega de água tratada no imóvel;
- 2.1.6. **COLETA DE ESGOTO**: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;
- 2.1.7. **COLETOR PREDIAL**: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;



- 2.1.8. **CONSUMO MÍNIMO:** faturamento do volume mínimo por economia em m³ (metros cúbicos), medidos por mês e definido pelo titular dos serviços junto à ARES-PCJ;
- 2.1.9. **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 ou pelo USUÁRIO;
- 2.1.10. **CONTRATO ESPECIAL:** instrumento pelo qual a Divisão Municipal de Água e Esgoto e o USUÁRIO ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;
- 2.1.11. **CORTE DA LIGAÇÃO** (a pedido ou consumo final): interrupção ou desligamento dos serviços pelo PRESTADOR, a pedido do USUÁRIO, após quitação das obrigações pecuniárias referentes ao Termo de Solicitação de Serviços e Adesão ao Contrato;
- 2.1.12. **ECONOMIA:** toda edificação ou prédios, ou divisão independente de prédio, caracterizada como unidade autônoma ou subdividida para fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário, com redes próprias cadastradas, para efeito de faturamento, como ocupação independente, perfeitamente identificável, como moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares;
- 2.1.13. **FATURA DE SERVIÇOS:** nota fiscal ou documento que apresenta a quantia total a ser paga pelo USUÁRIO, referente à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando-se as exigências constantes do Decreto federal nº 5.440/05 e da Resolução ARES-PCJ nº 50/2014;
- 2.1.14. **HIDRÔMETRO:** equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;
- 2.1.15. **RAMAL PREDIAL DE ÁGUA:** conjunto de tubulações, conexões e registro, compreendido entre a rede de distribuição até antes do cavalete;
- 2.1.16. **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;
- 2.1.17. **SISTEMA CONDOMINIAL DE ESGOTO:** sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, como unidade de esgotamento;
- 2.1.18. **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;
- 2.1.19. **UNIDADE USUARIA:** economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;
- 2.1.20. **USUARIO/CLIENTE:** pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que solicitar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, vinculada à unidade usuária, sendo responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares e contratuais.

CLÁUSULA TERCEIRA: VIGÊNCIA

3.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, contado a partir da adesão, pelo USUÁRIO.



CLÁUSULA QUARTA: DIREITOS DO USUÁRIO

4.1. São direitos do USUÁRIO:

- I. Ter os serviços prestados de forma adequada, atendidas as necessidades básicas de saúde e de higiene;
- II. Dispor de serviço de atendimento telefônico gratuito 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias da semana, com fornecimento de número/código de protocolo de atendimento;
- III. Dispor, de forma ininterrupta, de abastecimento de água em condições hidráulicas adequadas;
- IV. Dispor de fornecimento de água em condições técnicas de pressão e vazão necessárias para atender a respectiva economia, em consonância com os padrões exigidos em norma;
- V. Solicitar ao PRESTADOR esclarecimentos, informações e assessoramento sobre os serviços, objetivando a sua plena execução;
- VI. Receber a fatura de serviços com antecedência de 05 (cinco) dias úteis da data do vencimento;
- VII. Escolher uma entre seis datas diferentes, oferecidas pelo PRESTADOR, para o vencimento da fatura de serviços;
- VIII. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, dispondo o PRESTADOR de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as devoluções ocorram preferencialmente até o próximo faturamento;
- IX. Dispor de hidrômetro para medição do consumo de água, devendo ser comunicado, no ato, sobre a troca do medidor;
- X. Solicitar verificações dos instrumentos de medição ao PRESTADOR, 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;
- XI. Assinar o respectivo Termo de Solicitação de Serviços e Adesão ao Contrato, o qual deverá consignar as garantias em favor do USUÁRIO previstas na legislação vigente;
- XII. Ser informado com até 72 (setenta e duas) horas de antecedência sobre as interrupções programadas no abastecimento de água;
- XIII. Ser comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência sobre cortes de abastecimento;
- XIV. 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;
- XV. Ter restauradas as calçadas danificadas por obras do PRESTADOR;
- XVI. Fazer reclamações administrativas junto ao PRESTADOR sempre que seus direitos contratuais tiverem sido lesados;
- XVII. Receber informações da ARES-PCJ e do PRESTADOR para a defesa de interesses individuais e/ou coletivos;
- XVIII. Levar ao conhecimento do titular dos serviços, da ARES-PCJ e do PRESTADOR as irregularidades de que tenha conhecimento referentes aos serviços prestados;
- XIX. Receber do PRESTADOR as informações necessárias para usufruir corretamente dos serviços;
- XX. Obter e utilizar os serviços, observadas as normas deste contrato e demais normas legais vigentes;



XXI. Ser ressarcido pelo PRESTADOR de eventuais prejuízos ou danos decorrentes da má prestação dos serviços, após análise administrativa prévia, que deverá atender, no mínimo, o seguinte procedimento:

- a) requerimento formal do USUÁRIO ou titular do bem danificado;
- b) apresentação de documentação comprobatória da titularidade do bem, ou autorização do titular para poder representá-lo (CPF, CNPJ, Matrícula de Imóvel, Documento Veicular etc.);
- c) apresentação de documentação comprobatória dos danos sofridos (fotos, vídeos, testemunhas, três orçamentos etc.);
- d) oitiva do requerente;
- e) análise e manifestação técnica das partes envolvidas; e
- f) prazo de 60 (sessenta) dias para análise e conclusão do procedimento, sendo respeitados prazos iguais para as partes envolvidas.

XXII. Dispor de agência para atendimento de suas solicitações, e de rede credenciada para recebimento de faturas de serviços; e

XXIII. 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 da solicitação a contendo junto ao PRESTADOR.

CLÁUSULA QUINTA: DEVERES DO USUÁRIO

5.1. São deveres do USUÁRIO:

- I. Ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto, sem realizar derivações clandestinas para atendimento a outros imóveis;
- II. Não realizar intervenções no padrão de ligação, nem manipular ou violar o medidor ou lacre;
- III. 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;
- IV. Manter hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação;
- V. Havendo abastecimento por fonte alternativa, as instalações/reservações internas deverão ser distintas (separadas);
- VI. Não direcionar a água de chuva e lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto;
- VII. Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora, evitando jogar óleo de cozinha e outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário;
- VIII. Fazer uso da água de acordo com o estabelecido no Termo de Solicitação de Serviços e Adesão ao Contrato e neste contrato;
- IX. Pagar pontualmente pelos serviços recebidos, de acordo com o previsto neste contrato e consoante tarifas e preços vigentes, sob pena de suspensão dos serviços e cobrança compulsória dos valores devidos acrescidos de multas, juros de mora e atualização monetária;
- X. Pagar por prejuízos resultantes de fraudes ou de vazamentos decorrentes de negligência ou má fé;
- XI. Avisar o PRESTADOR sobre vazamentos em vias públicas;
- XII. Efetuar lançamento de esgoto na rede coletora pública conforme disposições estabelecidas na legislação vigente e neste contrato;



- XIII. Permitir a entrada de pessoas autorizadas pelo PRESTADOR (devidamente identificadas), em horário comercial, para executar os serviços de instalação, inspeção ou suspensão dos serviços;
- XIV. Cumprir as condições, obrigações e preceitos estabelecidos neste contrato e pela ARES-PCJ;
- XV. Dispor de condições técnicas adequadas ao esgotamento normal do esgoto, de acordo com as instalações disponibilizadas pelo PRESTADOR;
- XVI. Executar obras e instalações necessárias para os serviços de esgoto em prédios ou parte deles, quando situados abaixo do nível do logradouro público, bem como daqueles que não puderem ser ligados à rede de esgoto disponibilizada pelo PRESTADOR, observando-se o disposto em Resolução da ARES-PCJ, sendo que o esgotamento poderá ser feito diretamente para o coletor do logradouro situado na frente do prédio, ou por meio de terrenos vizinhos, para o coletor do logradouro de cota mais baixa, desde que os proprietários o permitam formalmente;
- XVII. Comunicar o PRESTADOR sobre eventual modificação no endereço da fatura de serviços;
- XVIII. Comunicar o PRESTADOR sobre qualquer modificação substancial nas instalações hidráulicas internas;
- XIX. Comunicar ao PRESTADOR qualquer avaria no hidrômetro;
- XX. Comunicar ao PRESTADOR qualquer alteração de cadastro, especialmente aquelas relacionadas à categoria ou ao número de economias, por meio de documento que comprove tal mudança;
- XXI. Ao desocupar um imóvel, solicitar o desligamento ou transferência de titularidade da fatura de serviços;
- XXII. Manter atualizados seus dados cadastrais junto ao PRESTADOR;
- XXIII. Pagar a fatura de serviços até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso;
- XXIV. Limpar a caixa d'água de seu imóvel a cada 6 meses;
- XXV. Evitar o desperdício de água, contribuindo com a preservação do meio ambiente;
- XXVI. Quando entrar em contato com o PRESTADOR, anotar o número do protocolo e/ou da solicitação de serviço;
- XXVII. Obter e utilizar os serviços, observadas as normas deste contrato;
- XXVIII. Pagar ao PRESTADOR pelas novas ligações ou qualquer outro serviço solicitado, de acordo com a tabela de preços estabelecida em Resolução da ARES-PCJ;
- XXIX. Consultar o PRESTADOR, previamente à implantação de novos empreendimentos imobiliários, acerca da disponibilidade de fornecimento dos serviços na região; e
- XXX. Contribuir com a conservação das boas condições dos bens públicos por meio dos quais lhe serão prestados os serviços, tais como cavalete, hidrômetros, ligações de água, caixa de proteção e caixa de inspeção, responsabilizando-se por sua guarda e utilização adequada.

CLÁUSULA SEXTA: DEVERES DO PROPRIETÁRIO

6.1. É dever do proprietário manter atualizado o cadastro de uso e ocupação do imóvel, 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 e cobrança administrativa e/ou judicial.



CLÁUSULA SÉTIMA: INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS

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:

- I. 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;
- II. Manipulação indevida, por parte do USUÁRIO, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente da rede pública;
- III. Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema;
- IV. Revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- V. Ligação clandestina ou religação à revelia;
- VI. Deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- VII. Solicitação do USUÁRIO, nos limites de Resolução da ARES-PCJ;
- VIII. Não ligação à rede pública de coleta e tratamento de esgoto sanitário, após notificação pelo PRESTADOR e ultrapassado o prazo para a devida regularização, conforme Resolução da ARES-PCJ; e
- IX. Negativa do USUÁRIO em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida após ter sido previamente notificado a respeito.

7.1.1. Após a interrupção dos serviços, o PRESTADOR deverá comunicar imediatamente o USUÁRIO sobre os motivos da interrupção dos serviços, informando quais as providências necessárias para o religamento do abastecimento de água.

7.2. Após aviso ao USUÁRIO, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão, o PRESTADOR poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

- I. Por inadimplemento do USUÁRIO do pagamento das tarifas;
- II. Pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, sua manutenção ou substituição;
- III. Quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária;
- IV. Por qualquer lançamento irregular na rede pública de esgoto doméstico ou industrial, em desacordo com as características definidas neste contrato e na legislação ambiental vigente, mediante comunicação prévia à ARES-PCJ.

CLÁUSULA OITAVA: OUTROS SERVIÇOS

8.1. O PRESTADOR poderá executar serviços que não sejam de abastecimento de água e esgotamento sanitário quando o USUÁRIO decidir contratá-los.

8.2. O PRESTADOR deverá emitir fatura, de forma discriminada, para cobrança de outros serviços solicitados pelo USUÁRIO.

CLÁUSULA NONA: REAJUSTE

9.1. Os valores das tarifas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário relativas ao presente contrato serão reajustados e/ou revisados de acordo com a política tarifária definida pela ARES-PCJ.

9.1.1. Às faturas de serviços pagas com atraso serão acrescidos juros de mora de 1% a.m. (um por cento ao mês), multa de 2% (dois por cento), e atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC ou outro que venha a substituí-lo.



CLÁUSULA DÉCIMA: INFRAÇÕES

10.1. Constitui ato irregular a ação ou omissão do USUÁRIO relativa a qualquer dos seguintes fatos:

- I. Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;
- II. Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;
- III. Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário sem prévia autorização do PRESTADOR;
- IV. Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by pass);
- V. Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
- VI. Ligação clandestina de água e esgoto;
- VII. Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- VIII. Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;
- IX. Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;
- X. Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;
- XI. Interligação de instalações prediais de água entre imóveis distintos, com ou sem débito;
- XII. Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pelo PRESTADOR;
- XIII. Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
- XIV. Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;
- XV. Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;
- XVI. Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;
- XVII. Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar antes do hidrômetro;
- XVIII. Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;
- XIX. Ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel);
- XX. Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;
- XXI. Lançamento de resíduos sólidos na rede coletora de esgoto que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

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

10.2. O cometimento de qualquer infração sujeitará o infrator ao pagamento de multa, conforme Regulamento de Serviços, bem como ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo PRESTADOR.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: ENCERRAMENTO DO CONTRATO

11.1 O encerramento da relação contratual entre PRESTADOR e USUÁRIO dar-se-á:

- I. Por ação do USUÁRIO, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no contrato vigente;



II. Por ação do PRESTADOR, 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.

11.1.1. No caso referido no inciso I, 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.

11.1.2. No prazo de 10 (dez) dias, o USUÁRIO deverá solicitar a alteração cadastral em caso de extinção da posse ou do direito e consequente desocupação do imóvel.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: CONTATOS

12.1. Caso o USUÁRIO tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação dos serviços deverá fazê-las à Divisão Municipal de Água e Esgoto (019 3496-1951), e não concordando com o resultado, poderá contatar a ARES-PCJ (ouvidoria@arespcj.com.br ou pelo telefone 0800 77 11445).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: 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 os serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e que tenham reflexo na sua prestação.

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 (rafard.sp.gov.br).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: FORO

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