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 AMERICANA.

De um lado o Departamento de Água e Esgoto de Americana – DAE, autarquia municipal criada pela Lei Municipal nº 1.258/1973, com sede no Município de **Americana**, na Rua dos Estudantes, n°. 333, Vila Cordenonsi, **CNPJ** n° 46.755.690/0001-90, doravante denonimado simplesmente PRESTADOR; e de outro lado o responsável pela unidade usuária abaixo identificada:

ENDEREÇO:

USUÁRIO:

RG: **CPF:** ,

doravante denominado USUÁRIO, em conformidade com a Lei Federal n° 11.445, de 5 de janeiro de 2007, têm justo e acordado o que segue:

O Departamento de Água e Esgoto de Americana, CNPJ/MF nº 46.755.690/0001-90, com sede na Rua dos Estudantes, nº 333, doravante denominado DAE e o USUÁRIO, responsável pela utilização da unidade usuária - nos exatos termos e condições especificadas neste instrumento e quando ambos forem referidos em conjunto serão denominados PARTES, em conformidade com a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, Lei Complementar do Estado de São Paulo nº 1025 de 7 de dezembro de 2007 e as Deliberações da ARES-PCJ nº 36/2013 e 50/2014, e futuras alterações, aderem de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Saneamento conforme as disposições a seguir delineadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA: OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços públicos de saneamento em geral e/ou de abastecimento de água e/ou afastamento, coleta e tratamento de esgoto sanitário pelo DAE ao USUÁRIO, podendo ser prestados separadamente.

1.1.1. As disposições deste contrato se aplicam às unidades usuárias e usuários atendidos pelos serviços de saneamento fornecidos pelo DAE.

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, sem prejuízo dos demais regulamentos expedidos pela ARES-PCJ.

1.2. Caso as PARTES celebrem *contratos especiais* de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, as regras daquele 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. CAIXA DE INSPEÇÃO: dispositivo destinado a permitir a transição entre o ramal interno e o ramal predial de esgoto, bem como a inspeção, limpeza, desobstrução, a partir do ponto de coleta de esgoto;

2.2. COLETA DE ESGOTO: recolhimento do esgoto das unidades usuárias por meio de ligações à rede coletora ou outro meio de prestação de serviços com a finalidade de afastamento do esgoto sanitário;

2.3. CORTE DO FORNECIMENTO DE ÁGUA: suspensão do serviço de abastecimento de água, pelo prestador, por meio da instalação de dispositivo supressor ou outro meio, sem a retirada do hidrômetro.

2.4. CONSUMO DE ÁGUA: consumo de água potável utilizada na unidade usuária, medido em metros cúbicos (m³);

2.5. CONTRATO ESPECIAL DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTO: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais da prestação e dos serviços, nos termos da deliberação da ARES-PCJ;

2.6. ECONOMIA: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias;

2.7. INSTALAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados depois do ponto de entrega de água, na área interna da edificação e empregados para a distribuição de água na unidade usuária;

2.8. INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de tubulações, equipamento, peças, inclusive caixa de inspeção, e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, na divisa do terreno com o passeio público, empregados na coleta de esgotos, sob a responsabilidade de uso e manutenção do usuário;

2.9. INTERRUPÇÃO DE ABASTECIMENTO: suspensão temporária do fornecimento de água para a conservação e manutenção da rede de distribuição, e em situações de casos fortuitos ou de força maior;

2.10. PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA: conjunto de elementos do ramal predial de água constituído pela unidade de medição ou cavalete, registro e dispositivos de proteção e de controle e/ou medição de consumo, que interliga a rede de água à instalação predial do usuário;

2.11. PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA: é o ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de

responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;
2.12. PONTO DE COLETA DE ESGOTOS: é o ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;
2.13. PRESTADOR DE SERVIÇOS: a empresa responsável pela prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
2.14. RAMAL PREDIAL DE ÁGUA: trecho de lição de água, composto de tubulações e conexões, situado entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água;
2.15. RAMAL PREDIAL DE ESGOTO: trecho de ligação de esgoto, composto de tubulações e conexões, situado entre o ponto de coleta de **esgoto** e a rede pública de esgotamento sanitário;
2.16. RELIGAÇÃO: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de supressão;
2.17. RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência do corte;
2.18. TARIFA: valor monetário, fixado em reais, para cobrança dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;
2.19. SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO: interrupção dos serviços, por meio de intervenção no ramal, com a retirada ou não do hidrômetro e inativação da ligação no cadastro comercial;
2.20. UNIDADE USUÁRIA: economia ou conjunto de economias atendidas através de uma única ligação de água e/ou esgoto;
2.21. USUÁRIO: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador de serviços o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

CLÁUSULA TERCIERA: 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 de serviços públicos de saneamento de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes;
4.1.2. Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal, dentre as 6 (seis) disponibilizadas pelo prestador de serviços, distribuídas ao longo do mês;
4.1.3. Receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data de vencimento. Quando a unidade usuária for classificada como Categoria de Uso Pública, antecedência será de 10 (dez) dias úteis da data de vencimento;
4.1.4. Responder apenas por débitos relativos à fatura de água e/ou esgotamento sanitário de sua responsabilidade;
4.1.5. Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia para o registro de problemas operacionais e emergenciais, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e enumerada em formulário próprio, permitindo o acompanhamento de sua demanda;
4.1.6. Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas ao prestador de serviços sem ter que se deslocar do município onde se encontra a unidade usuária;
4.1.7. Ser comunicado, por escrito (por carta, e-mail, SMS ou outro meio acessível ao usuário), no prazo de 10 (dez) dias, sobre as providências adotadas para a solução das solicitações ou reclamações recebidas;
4.1.8. Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;
4.1.9. Ser informado, na fatura, sobre o percentual de reajuste ou revisão da tarifa de água ou esgoto, e a data de início de sua vigência;
4.1.10. Receber do prestador de serviços anualmente, de quitação ou atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados ao usuário no exercício anterior;
4.1.11. Ser ressarcido em dobro, por valores cobrados e pagos indevidamente, salvo hipótese de engano justificável, não decorrente de dolo ou culpa do prestador de serviço;
4.1.12. Ter a água religada e/ou a coleta de esgoto restabelecida, no caso de suspensão indevida, no prazo máximo de até 12 (doze) horas, a partir da constatação do prestador de serviços ou da reclamação do usuário o que ocorrer primeiro, sem ônus para o usuário;
4.1.13. Receber em caso de suspensão ou supressão indevida do fornecimento o maior valor entre o dobro do valor estabelecido para religação de urgência ou 20% (vinte por cento) do valor total da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária, sem prejuízo do direito de ser ressarcido de eventuais perdas e danos devidamente comprovados;
4.1.14. Ter a água religada e a coleta de esgoto restabelecida, nos prazos máximos estabelecidos no artigo 115 da Resolução ARES/PCJ 50/2014, após pagamento ou renegociação dos débitos, multa, juros e atualização de fatura pendente;
4.1.15. Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, que devem ser amplamente divulgadas pelo prestador de serviços, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;
4.1.16. Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso ao *"Manual de Prestação de Serviço e Atendimento ao Usuário"*, a Resolução nº 50/2014 da ARES-PCJ e futuras alterações, a Portaria do Ministério

da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade da água e o Código de Defesa do Consumidor;

4.1.17. Ter as leituras de consumo efetuadas pelo prestador de serviços, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados no mínimo 28 (vinte e oito) dias e o máximo de 32 (trinta e dois) dias, exceto nos casos previstos na Resolução ARES-PCJ 50/2014;

4.1.18. Receber do prestador de serviços na fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme legislação vigente;

4.1.19. Ter restaurados os passeios e revestimentos nos logradouros públicos, danificados em decorrência de intervenção do prestador de serviços no ramal de água ou de esgoto, exceto nos casos de ligação de água e/ou esgoto e mudança de cavalete;

4.1.20. Ser comunicado por escrito, no ato da troca do medidor, naqueles casos de substituição efetuada pelo prestador de serviços;

4.1.21. Ser informado, por formulário específico, do registro da leitura do medidor antes da retirada do mesmo, bem como da leitura inicial quando da instalação de novo medidor;

4.1.22. Ter realizada a aferição dos medidores sempre que houver indícios de erro de medição ou por solicitação do usuário;

4.1.22.1. O prestador de serviços deverá informar o usuário em quais situações o serviço de aferição será cobrado, antes da sua realização;

4.1.23. Ser comunicado, pelo prestador de serviços, quando detectadas anomalias no consumo mensal (indícios de discrepâncias no consumo);

4.1.24. Ter assegurado que o prestador de serviços utilizará as informações contidas no seu cadastro, exclusivamente para proceder às medias legais, judiciais e extrajudiciais, para a liquidação e execução de débitos, bem como para aplicação de penalidades por infrações previstas na Resolução da ARES-PCJ e neste Contrato de Adesão;

4.1.25. Não receber cobrança complementar em razão de faturamento a menor ou falta de faturamento, por responsabilidade do prestador de serviços;

4.2. O prestador de serviços deverá creditar, automaticamente, na fatura imediatamente posterior à ocorrência, o valor de pagamento feito em duplicidade pelo usuário, ou em cinco dias úteis, a partir de reclamação deste.

CLÁUSULA QUINTA: DEVERES DO USUÁRIO

5.1. São os principais deveres do usuário:

5.1.1. Manter a adequação técnica e segurança das instalações hidráulicas internas (tubulações, equipamentos e caixa d'água) da Unidade Usuária, de acordo com as normas e procedimentos da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, do prestador de serviços e outros órgãos competentes;

5.1.2. Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados na Unidade Usuária, pela manutenção dos componentes do padrão de ligação e pelos lacres;

5.1.3. Permitir o livre acesso de empregados e representantes do prestador de serviços, desde que devidamente identificados, para fins de leitura dos medidores e realização de inspeções;

5.1.4. Pagar a fatura dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, bem como as faturas dos serviços solicitados pelo usuário, até a data do vencimento, de acordo com as tarifas e preços homologados pela ARES-PCJ, sujeitando-se as penalidade cabíveis em caso de atraso.

5.1.5. Informar corretamente e manter sempre atualizados os dados cadastrais técnicos do imóvel junto ao prestador de serviços, mediante prévia aprovação sob pena de se manter responsável pela unidade usuária;

5.1.6. Declarar o número de pontos de utilização de água na unidade usuária sempre que solicitado pelo prestador de serviços, de acordo com as suas orientações;

5.1.7. Informar ao prestador de serviços quando deixar de ser usuário dos serviços em determinada unidade usuária;

5.1.8. Comunicar imediatamente ao prestador de serviços qualquer avaria no medidor, bem como o rompimento involuntário dos lacres;

5.1.9. Atender aos padrões e modelos estabelecidos pelo prestador de serviços para as instalações da ligação de água e de esgotamento sanitário;

5.1.10. Responsabilizar-se pelo aumento de consumo decorrente de vazamento da rede interna do imóvel, bem como as providências para o conserto;

5.1.11. Não realizar intervenções no ramal predial de água e/ou de esgoto, nem manipular ou violar o medidor;

5.1.12. Não derivar as tubulações das instalações prediais de água e/ou esgoto para atender outro imóvel;

5.1.13. Não despejar águas pluviais, óleo, graxa e/ou qualquer resíduo diretamente na rede coletora de esgoto e/ou quando dotada de sistema de tratamento, fora dos padrões estabelecidos pela legislação específica;

5.1.14. Instalar e/ou manter imóvel provido de: reservatório de água, caixa de inspeção do ramal de esgoto ou caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgoto;

5.1.15. Proceder o aterro de poço freático ou fossa séptica quando contrário a legislação pertinente e determinado pelo DAE, estando o imóvel servido das respectivas redes de abastecimento de água ou de coleta de esgotos;

5.1.16. Não instalar bomba ou quaisquer outros dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição sem prévia autorização pelo DAE;

5.1.17. Não instalar e/ou manter equipamento e/ou fonte, nas adjacências do hidrômetro - inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas do equipamento e/ou sistema de aferição;

5.1.18. Não utilizar ligação de esgoto sem a instalação, quando exigido pelo DAE, de equipamento de medição quantitativa e/ou qualitativa;
5.2. A instalação hidráulica predial ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser também alimentada por outras fontes;
5.2.1. A responsabilidade pela fonte alternativa, incluindo sua outorga junto ao órgão competente e controle da qualidade da água, são exclusivas do usuário.

CLÁUSULA SEXTA: INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE USUÁRIA

6.1. Os serviços de abastecimento de água poderão ser interrompidos, nos casos previstos abaixo:
6.1.1. Manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador, pelo usuário;
6.1.2. Situação de emergência que ofereça risco iminente à segurança de pessoas e bens;
6.1.3. Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas. Nessa hipótese, exceto nos casos de emergência, as interrupções programadas deverão ser amplamente divulgadas com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;
6.1.4. Impedimento, pelo usuário, de instalação ou acesso de empregados e representantes do prestador de serviços ao medidor;
6.1.5. Falta de pagamento das faturas de água e esgoto;
6.1.6. Nos casos previstos nos itens 6.1.4. e 6.1.5., o usuário deverá ser informado, previamente, de forma clara, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sobre a data prevista da interrupção do fornecimento de água por falta de pagamento ou impedimento de instalação ou acesso ao medidor;
6.1.6.1. A interrupção do fornecimento poderá ser realizada em no máximo 90 (noventa) dias da data da ocorrência;
6.2. A prestação dos serviços de esgotamento sanitário poderá ser interrompida pelo prestador de serviços, no caso de deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária ou nos padrões do esgoto coletado que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens.

CLÁUSULA SÉTIMA: EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

7.1. O prestador de serviços poderá executar serviços que não sejam o abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que o usuário decida contratá-los;
7.2. O prestador de serviços deverá emitir fatura específica, de forma discriminada, para cobrança de outros serviços, quando solicitados antecipadamente pelo usuário.

CLÁUSULA OITAVA: CONDIÇÕES DE REAJUSTE

8.1. Os valores dos tributos e preços públicos referentes à prestação de serviços de saneamento relativas ao presente Contrato serão reajustados e/ou revisados, nos termos das normativas estabelecidas pela ARES-PCJ;
8.1.1. Para as faturas de prestação de serviços pagas com atraso será aplicada a normativa municipal de atualização e remuneração de débitos em atraso.

CLÁUSULA NONA: INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS

9.1. Constitui infração passível de aplicação de penalidades a prática pelo usuário das seguintes ações ou omissões:
9.1.1. Intervenção nos equipamentos e/ou instalações de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário; de exigência e/ou de responsabilidade do prestador de serviços;
9.1.2. Violação, manipulação ou retirada de medidor ou lacre;
9.1.3. Conexão de instalação predial de água ligada à rede pública com tubulações alimentadas por fonte alternativa de água;
9.1.4. Lançamento, na rede coletora de esgoto proveniente de fonte alternativa de água, sem aviso prévio ao prestador de serviços;
9.1.5. Utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel, que não seja cadastrado como outra economia;
9.1.6. Uso de dispositivos que estejam fora de especificação do padrão de ligação ou da instalação predial que interfiram no medidor e/ou no abastecimento público de água e/ou coleta e afastamento de esgoto;
9.1.7. Lançamento de águas pluviais, óleo, graxo e/ou qualquer resíduo diretamente na rede coletora de esgoto e/ou quando dotada de sistema de tratamento, fora dos padrões estabelecidos pela legislação específica;
9.1.8. Impedimento injustificado ao acesso ou instalação, troca ou manutenção de medidor, à realização de leitura e/ou inspeção por funcionários do prestador de serviços ou seu preposto;
9.1.9. Instalação e/ou manutenção de equipamento e/ou fonte, nas adjacências do hidrômetro - inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas do equipamento e/ou sistema de aferição;
9.1.10. Qualquer intervenção no ponto de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto após a aprovação do pedido de ligação;
9.1.11. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta Cláusula e ou desobediência aos deveres enumerados na Cláusula 5 sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador de serviços, nos termos da legislação aplicável.
9.1.12. O cálculo do ressarcimento retroagirá a, no máximo, 60 (sessenta) meses da constatação da irregularidade.

CLÁUSULA DEZ: ENCERRAMENTO DO CONTRATO

10.1. Este Contrato poderá ser encerrado nas seguintes situações:
10.1.1. Por ação do usuário: mediante pedido de desligamento ou alteração da titularidade da unidade usuária;

10.1.2. Por ação do prestador de serviços: quando houver solicitação de alteração de responsabilidade da unidade usuária por novo usuário ou após 90 (noventa) dias da supressão da ligação;

10.1.3. Por determinação judicial reconhecendo o encerramento da Relação Contratual da prestação de serviços públicos de saneamento.

CLÁUSULA ONZE: RECURSOS E DAS COMPETÊNCIAS

11.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação de serviços deverá fazê-las através de protocolo digital no site do DAE, pelo SAC > WhatsApp 98424-4800 ou ligue 08000-12-37-37; OUVIDORIA (19) 3471-2399 e, não concordando com o resultado, poderá contatar a ouvidoria ARES-PCJ 0800-77-11445 e e-mail: ouvidoria@arespcj.com.br, para, se for o caso, apresentar recurso.

CLÁUSULA DOZE: DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Este contrato se aplica a todas as categorias de USUÁRIOS, conforme critérios estabelecidos pela Resolução nº 50/2.014 da ARES-PCJ.

12.2. Além do previsto no presente Contrato aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pela ARES-PCJ relativas à prestação de serviço, em especial a Resolução nº 36/2.013, 50/2.014 e futuras alterações, a Lei nº 8987/95, a Lei nº 11.445/07, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Complementar Estadual nº 1.025/07 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 a prestação dos serviços de saneamento no município de Americana. O usuário deverá ser avisado da(s) modificação(ões) na fatura.

12.4. 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.

12.5. Este contrato estará disponível no endereço eletrônico da ARES-PCJ: *www.arespcj.com.br* e do DAE: *www.daeamericana.com.br*.

12.6. Este contrato está registrado sob nº **252180** de **07/01/2015** no Cartório de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos, Civil das Pessoas Jurídicas da Comarca de Americana, nos termos do artigo 127 inciso VII e § Único da Lei 6.051/73 c/c o item 1 e seu subitem e das alíneas "f" e "g" do item 2, Capítulo XIX - "Do Registro de Títulos e Documentos" - Seção I² "das atribuições", todas do Provimento **58/89**, que disciplinam as Normas da Corregedoria do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Americana, _____ de _____ de _____.

DAE – Americana	Usuário