

**CONTRATO PADRÃO DE ADESÃO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO(A) (-----
-----PRESTADOR-----).**

A(-----RAZÃO SOCIAL-----), CNPJ/MF nº(XX.XXX.XXX/0001-XX), com sede na(RUA, NÚMERO, CEP, MUNICÍPIO, ESTADO), doravante denominado (NOME FANTASIA) 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, Lei Municipal nº XXXXXX, de (DIA) de (MÊS) de 20(ANO) (LEI DE CRIAÇÃO), Decreto Municipal nº XXXXXX, de (DIA) de (MÊS) de 20(ANO) (REGULAMENTO DOS SERVIÇOS) e as Deliberações do ente de regulação, CISAB-RC, bem como as suas futuras alterações, aderem de forma integral, a este Contrato Padrão de Adesão para a 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 (NOME FANTASIA) 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 (NOME FANTASIA).

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 dispositivos do regulamento do (NOME FANTASIA) e das Deliberações expedidas pelo CISAB-RC.

1.2. Caso as PARTES celebrem contratos especiais de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, prevalecerão as regras do contrato especial, no que divergirem deste contrato de adesão.

CLÁUSULA SEGUNDA – DEFINIÇÕES

Para os fins e efeitos deste Contrato são adotadas as seguintes definições:

2.1. ABRIGO OU PADRÃO: local (reservado pelo proprietário) de acordo com as normas internas do prestador 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. ÁGUA POTÁVEL: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam aos padrões de potabilidade, definidos pelo Ministério da Saúde;

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; ponto de coleta de esgoto;
- 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 Plano Tarifário do município;
- 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 pelo CISAB-RC;
- 2.11. CONTRATO PADRÃO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: instrumento contratual padronizado, previamente aprovado pelo CISAB-RC, 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 de cobrança que apresenta o valor total a ser pago pelo usuário, referente à prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como de outros serviços prestados, especificando o período e discriminando-se as exigências constantes do Decreto federal n. 5.440/2005 e da Resolução CISAB-RC nº 013, de 06/04/2016;
- 2.14. HIDRÔMETRO: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;
- 2.15. RAMAL PREDIAL ÁGUA: Tomada de água da rede de distribuição, conjunto de tubulações, conexões e registros, compreendidos entre esta (Tomada) e o 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, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes;

4.1.2. 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, com fornecimento de número/código de protocolo de atendimento, permitindo o acompanhamento de sua demanda;

4.1.3. Receber a fatura com antecedência mínima de 7 (sete) dias úteis da data do vencimento;

4.1.4. Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal, dentre as datas de vencimento disponibilizadas pelo **(NOME FANTASIA)**;

4.1.5. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente;

4.1.6. Possuir hidrômetro para aferição do consumo de água, e ser comunicado quando da troca do mesmo;

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 com 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 cortes de abastecimento;

4.1.10. 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;

4.1.11. Ter restaurados os passeios e revestimentos nos logradouros públicos, danificados em decorrência de intervenções da **(NOME FANTASIA)** no ramal predial de água ou de esgoto;

4.1.12. Disponer de Agência para atendimento para as suas solicitações e rede credenciada para recebimento de faturas;

4.1.13. Contatar o CISAB-RC, através de sua ouvidoria (ouvidoria@cisabrc.com.br, pelo formulário no site www.cisabrc.com.br ou pelo 0800 200 4009), em caso de não atendimento junto ao prestador dos serviços de saneamento;

4.1.14. 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;

4.1.15. Receber do prestador de serviços anualmente o recibo de quitação ou atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados ao USUÁRIO no exercício anterior;

4.1.16. Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso ao Regulamento da Prestação de Serviço do SAAE, Resolução de Fiscalização e Regulação - CISAB-RC n.º 013 de 06 de abril de 2016 e 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. Receber do prestador de serviços na fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme legislação vigente;

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

4.1.19. Ter assegurado que o prestador de serviços utilizará as informações contidas no seu cadastro, exclusivamente para proceder às medidas legais, judiciais e extrajudiciais, para a liquidação e execução de débitos, bem como para aplicação de penalidades por infrações previstas em lei.

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/permitir 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 ao **(NOME FANTASIA)** qualquer anormalidade no ramal ou coletor predial, no hidrômetro ou na rede de distribuição de água e coletora de esgoto;

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. Zelar pela potabilidade da água na instalação predial, principalmente nos reservatórios, os quais deverão ser dotados de válvulas de boia e de tampa, e serem lavados e desinfetados no máximo a cada 06 (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 internas, em especial os reservatórios, deverão ser 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 **(NOME FANTASIA)**, 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 ou coleta de esgotos do imóvel 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 religião 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 CISAB-RC nº013, de 06/04/2016;

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 da fatura, tarifa de religação e/ou outros débitos;

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, depois de 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 o CISAB-RC.

9.1.1. Para as faturas de prestação de serviços pagas com atraso será aplicado **(O PRESTADOR DEVE INFORMAR COMO SERÁ CALCULADA A MULTA, JUROS E/OU CORREÇÃO MONETÁRIA CONFORME LEGISLAÇÃO MUNICIPAL).**

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 (bypass);

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 pelo prestador 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 - Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar;
- 10.1.18 - Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;
- 10.1.19 - Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;
- 10.1.20 - Lançamento de águas pluviais nas instalações de esgoto;
- 10.1.21 - Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

Parágrafo único. 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 **(O PRESTADOR DEVE DETALHAR O PROCEDIMENTO DE MULTA)**

10.4. A notificação espontânea da situação infracional ao prestador do serviço ou ao órgão fiscalizador permitirá ao USUÁRIO, quando cabível, obter prazo razoável para correção da irregularidade, durante o qual ficará suspensa sua autuação, sem prejuízo de outras medidas legais e da reparação de danos eventualmente causados às infraestruturas do serviço público, a terceiros ou à saúde pública.

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 ou alteração da titularidade 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, à 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 **(TELEFONE DO PRESTADOR)**; inclusive na OUVIDORIA daquele, quando houver, **(TELEFONE DA OUVIDORIA)** e não concordando com o resultado poderá contatar o CISAB-RC (ouvidoria@cisabrc.com.br, pelo formulário no site www.cisabrc.com.br ou pelo 0800 200 4009), para, se for o caso, apresentar recurso.

CLÁUSULA TREZEDISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Este contrato aplica-se a todas as categorias de USUÁRIOS, conforme critérios estabelecidos pelo **(REGULAMENTO DOS SERVIÇOS)** e as Deliberações do ente de regulação, CISAB-RC.

13.2. Além do previsto no presente Contrato aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pelo CISAB-RC 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 do CISAB-RC 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 subsequente às mudanças.

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 do CISAB-RC: www.cisabrc.com.br e do prestador de serviços: **(SITE DO PRESTADOR)**.

CLÁUSULA CATORZE: FORO

Para dirimir quaisquer divergências relacionadas ao presente contrato, as PARTES elegem o foro da comarca de **(MUNICÍPIO/ESTADO DO PRESTADOR)**, 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 **(NOME FANTASIA)** com o aval do Ente de Regulação e Fiscalização CISAB-RC. Este contrato não precisa ser assinado ou devolvido para o **(NOME FANTASIA)**, 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.