



## **CONTRATO DE ADESÃO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO E/OU PELA CONCESSIONÁRIA SANESALTO SANEAMENTO S/A.**

O SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO, Autarquia Municipal criada pela Lei 2.813/07, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 11.065.186/0001-83, com sede na Rua Dr. Barros Junior, nº 165, Centro, CEP 13320220, Salto/SP, doravante denominado SAAE de Salto e a Concessionária SANESALTO Saneamento S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 02.724.983/0001-34, com sede na Avenida nove de Julho, nº 849, Centro, CEP 13320-005, Salto/SP, doravante denominada SANESALTO; e, do outro lado, o(a) Sr(a) (nome e CPF), responsável pela unidade usuária nº (código da ligação), situada na (endereço completo), de propriedade de (nome e CPF do Proprietário), doravante denominado USUÁRIO 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 2.813/2007 e Decreto Municipal 105/2010, 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, ao USUÁRIO, de serviços públicos de abastecimento de água e/ou afastamento de esgoto sanitário, prestado pelo SAAE, bem como tratamento e disposição final do esgoto, realizados pela Concessionária SANESALTO.

1.1.1. As disposições deste contrato se aplicam às unidades usuárias e usuários atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário do SAAE e/ou da SANESALTO.

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**

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

**ABRIGO OU CAIXA DE PROTEÇÃO DO HIDRÔMETRO:** local reservado pelo proprietário, ou caixa padronizada, homologada pelo prestador de serviço, para instalação e proteção do cavalete/hidrômetro;

**AFERIÇÃO DO HIDRÔMETRO:** processo de conferência do sistema de medição do hidrômetro para verificação da indicação do volume medido e sua conformidade com as condições de operação estabelecida na legislação metrológica;

**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;

**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;



**COLETA DE ESGOTO:** recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;

**COLETOR PREDIAL:** tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;

**CORTE DA LIGAÇÃO:** interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;

**CONSUMO MÍNIMO:** faturamento do volume mínimo por economia em metros cúbicos, medidos por mês e definido pelo titular dos serviços;

**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;

**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;

**ECONOMIA:** unidades autônomas para fornecimento de água ou esgotamento sanitário, como moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

**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;

**HIDRÔMETRO:** equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;

**NOTIFICAÇÃO:** informação dirigida a usuário pelo prestador dos serviços, com comprovação de recebimento, que tenha como objetivo notificar a interrupção da prestação dos serviços;

**RAMAL PREDIAL ÁGUA:** conjunto de tubulações, conexões e registro compreendido entre a rede de distribuição até antes do cavalete;

**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;

**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;

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

**UNIDADE USUARIA:** economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

**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;

2.2. As demais definições envolvendo os serviços de saneamento básico postos à disposição pelos prestadores encontram-se previstas no Decreto Municipal 105/2010.

### **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.

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 ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente.

4.1.6. Possuir hidrômetro medindo o consumo de água.

4.1.7. Ser comunicado, no ato, sobre a troca do medidor.

4.1.8. 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.

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

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

4.1.11. Ter o abastecimento de água restabelecido em até 12 (doze) horas, por cortes indevidos; em 48 (quarenta e oito) horas, por corte com aviso prévio; em 72 (setenta e duas) horas, por retirada do ramal.

4.1.12. Ter restauradas as calçadas danificadas decorrente de obras da empresa de saneamento, sendo observado o que dispõe o Código de Obras do Município.

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

4.1.14. Contatar a ARES-PCJ, através de sua ouvidoria ([ouvidoria@arespcj.com.br](mailto:ouvidoria@arespcj.com.br)), pelo formulário no site [www.arespcj.com.br](http://www.arespcj.com.br) ou pelo 0800 77 11445, em caso de não atendimento 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 medidor ou 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/reservações 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 e 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 SAAE DE SALTO, assumindo a total 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 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 ARES-PCJ nº50, 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;
  - 7.2.2. Pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição; e 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 ARES-PCJ, bem como respeitando Termo de Ajustamento de Conduta firmado junto ao Ministério Público do Estado.

## **CLÁUSULA DEZ: IMPONTUALIDADE NO PAGAMENTO DAS TARIFAS**

10.1. Para as faturas de prestação de serviços pagas com atraso será aplicado multa de mora de 3% (três por cento) sobre o valor da fatura, mais 1% (um por cento), ao mês, a título de correção monetária, que será cobrado junto à fatura dos meses subsequentes ao da inadimplência.

## **CLÁUSULA ONZE: INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS**

11.1. Constitui ato irregular a ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

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

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

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

11.1.4. Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (*by pass*);

11.1.5. Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;

11.1.6. Ligação clandestina de água e esgoto;

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

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

11.1.09. Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas;

11.1.10. Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos;

11.1.11. Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de quaisquer serviços de manutenção pela prestadora de serviços;

11.1.12. Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;

11.1.13. Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;

11.1.14. Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;

11.1.15. Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;

11.1.16. Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;

11.1.17. Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar;

11.1.18. Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;

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

11.1.20. Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;

11.1.21. Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

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



11.3. 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, respeitado o contraditório e a ampla defesa, que poderá ser exercido no prazo 10 dias, contados do recebimento da notificação de infração nas seguintes condições:

11.3.1. Infração de baixa gravidade: imposição de multa no valor de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais)

11.3.2. Infração de média gravidade: imposição de multa no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais)

11.3.3. Infração de alta gravidade: imposição de multa no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais)

11.4. São consideradas, para efeito no disposto acima:

11.4.1. Infração de baixa gravidade: as irregularidades previstas nas cláusulas 11.1.7; 11.1.15; 11.1.16; 11.1.17; 11.1.18; 11.1.19;

11.4.2. Infração de média gravidade: as irregularidades previstas nas cláusulas; 11.1.8; 11.1.9; 11.1.11; 11.1.12; 11.1.13; 11.1.14; 11.1.21.

11.4.3. Infração de alta gravidade: as irregularidades previstas nas cláusulas 11.1.1; 11.1.2; 11.1.3; 11.1.4; 11.1.5; 11.1.6; 11.1.09; 11.1.10; 11.1.20.

11.5. Em caso de reincidência a multa será cobrada com acréscimo de 100% (cem por cento).

## **CLÁUSULA DOZE: ENCERRAMENTO DO CONTRATO**

12.1. O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

12.1.1. Por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no contrato vigente; e

12.1.2. 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.

12.2. No caso referido no inciso 12.1.1, 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 TREZE: RECURSOS E DAS COMPETÊNCIAS**

13.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las aos prestadores de serviços, pelo telefone do SAAE (11) 4602-6370, ou diretamente na OUVIDORIA do SAAE - (11) 4021-3234, ou, ainda, nos plantões de atendimento 24hrs - (11)40292377 e (11)40282569 e também à SANESALTO pelo telefone (11)40293700. Não concordando com o resultado, poderá contatar a ARES-PCJ (ouvidoria@arespcj.com.br), para, se for o caso, apresentar recurso.

## **CLÁUSULA QUATORZE DISPOSIÇÕES GERAIS**

14.1. Este contrato aplica-se a todas as categorias de USUÁRIOS, conforme critérios estabelecidos pela ARES-PCJ.



14.2. 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.

14.3. 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.

14.4. 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.

14.5. Este contrato estará disponível no endereço eletrônico da ARES-PCJ: [www.arespcj.com.br](http://www.arespcj.com.br) e da prestadora de serviços: [saesalto.sp.gov.br](http://saesalto.sp.gov.br).

#### **CLÁUSULA QUINZE: FORO**

15.1. Fica eleito o Foro da Comarca onde estiver situada a Unidade Usuária ou do domicílio do usuário 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 **SAAE de Salto** e pela **Sanesalto** com o aval da Agência Reguladora ARES-PCJ. Este contrato não precisa ser assinado ou devolvido para os prestadores, 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.

As demais regras pertinentes à prestação de serviço de saneamento básico no Município de Salto estão previstas no Decreto Municipal 105/2010, não se excluindo as leis e normas que eventualmente sejam criadas.