

**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) SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE OLIVEIRA**

O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE OLIVEIRA, CNPJ/MF nº 22.988.000/0001-84, com sede na Praça Maria José Cambraia Ribeiro, 180 – Bairro Aldeia São Vicente, Oliveira – MG. CEP: 35540-000, doravante denominado SAAE e o USUÁRIO \_\_\_\_\_, portador do CPF nº \_\_\_\_\_, responsável pela unidade usuária nº \_\_\_\_\_, situada na \_\_\_\_\_, Oliveira – MG, de propriedade de \_\_\_\_\_, portador do CPF nº \_\_\_\_\_, 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 862, de 22 de outubro de 1968, Decreto Municipal nº 3.714, de 30 de março de 2017 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 pelo SAAE 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 SAAE.

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 SAAE 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 10 (dez) dias úteis da data do vencimento;

4.1.4. Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal, dentre as 6 (seis) datas de vencimento disponibilizadas pelo SAAE;

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 do SAAE no ramal predial de água ou de esgoto;
- 4.1.12. Dispor 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](mailto:ouvidoria@cisabrc.com.br), pelo formulário no site [www.cisabrc.com.br](http://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 SAAE 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, especialmente quando da mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso;
- 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 SAAE, 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 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 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, 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 o CISAB-RC.

9.1.1. Para as faturas de prestação de serviços pagas com atraso será aplicado a cobrança de multa por impontualidade de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito e juros de mora de 1% (um por cento) ao

mês, estando o USUÁRIO sujeito à interrupção do fornecimento de água, quando notificado com 30 (trinta) dias corridos de antecedência. Se inscrito em dívida ativa será acrescido de atualização monetária com base na variação da UFIR ou índice que substituir.

#### **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 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.

10.2. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta Cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa, conforme Anexo I do Regulamento de Prestação de Serviços do SAAE, e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador de serviços.

10.3. 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.

11.1.3. Nos casos de fusão de imóveis, no qual dois ou mais imóveis venham a ser transformados em imóvel único com apenas uma numeração.

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 (37) 3331-4333; e não concordando com o resultado poderá contatar o CISAB-RC (ouvidoria@cisabrc.com.br, pelo formulário no site [www.cisabrc.com.br](http://www.cisabrc.com.br) ou pelo 0800 200 4009), 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 pelo Regulamento de 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](http://www.cisabrc.com.br) e do prestador de serviços: [www.saaeoliveira.com.br](http://www.saaeoliveira.com.br)

#### **CLÁUSULA CATORZE – FORO**

Para dirimir quaisquer divergências relacionadas ao presente contrato, as PARTES elegem o foro da comarca de Oliveira – MG, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Observação: Prezados (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 com o aval do Ente de Regulação e Fiscalização CISAB-RC. Este contrato não precisa ser assinado ou devolvido para o SAAE, 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.