

**ANEXO VI**  
**Regulamento dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário**

**(MINUTA)**  
**ANEXO I**

**CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO.**

**CONTRATO N.º [-].**

A [RAZÃO SOCIAL DA CONCESSIONÁRIA], empresa responsável pelo abastecimento de água e esgotamento sanitário na Área de Concessão, definida no Contrato de Concessão celebrado entre CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE, do Município de (\_\_\_\_\_), Estado da Bahia, com sede (\_\_\_\_\_), inscrita no CNPJ/MF n.º (\_\_\_\_\_), doravante denominada CONCESSIONÁRIA, de um lado, e de outro o responsável pela unidade usuária, matrícula n.º (\_\_\_\_\_), situada no Município de (\_\_\_\_\_), Estado da (\_\_\_\_\_), doravante denominado USUÁRIO, e quando ambos forem referidos em conjunto denominados PARTES, em conformidade com a Lei Federal n.º 8.078, de 11/09/1990, a Lei Federal 11.445, de 05/01/2007, o Decreto Federal n.º 7.217, de 21/06/2010, a Lei Estadual n.º 7.307, de 23/01/1998, o Decreto Estadual n.º 7.765, de 08/03/2000, a Lei Estadual n.º 11.172, de 01/12/2008, a Lei Estadual n.º 12.602, de 29/11/2012, a Resolução AGERSA n.º 002, de 17 de julho de 2017, e posteriores alterações, aderem de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, na forma de contrato de adesão (doravante “Contrato”), que será regido pelas seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

Constitui objeto deste Contrato o fornecimento de água tratada ao USUÁRIO e/ou a coleta e a destinação final de seus esgotos sanitários pela CONCESSIONÁRIA.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DAS DEFINIÇÕES**

Para os fins e efeitos deste Contrato são adotadas as seguintes definições, sem prejuízo das demais previstas na legislação setorial, em especial, na Resolução AGERSA no 002, de 17 de julho de 2017:

- (i) Abastecimento de água: fornecimento de água potável ao USUÁRIO final, por meio de ligação à rede distribuidora ou, transitoriamente, por meio de soluções ou fontes coletivas alternativas como as torneiras públicas, os chafarizes, os poços comunitários e os veículos transportadores exclusivos;
- (ii) Aferição do hidrômetro: verificação metrológica que tem por objetivo atestar a confiabilidade do instrumento medidor, por meio da utilização de padrões certificados para comparação e confronto dos resultados, consideradas as faixas de aceitação;
- (iii) AGERSA: Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia é uma Autarquia em Regime Especial, criada pela Lei 12.602 de 29 de novembro de 2012, e vinculada à Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento – SIHS, que tem a competência de exercer as atividades de regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, mediante delegação, enquanto não houver Ente Regulador criado pelo Município, ou agrupamento dos Municípios, por meio de

- cooperação ou coordenação federativa;
- (iv) Cadastro: conjunto de informações descritivas, quantitativas e qualitativas, bem como de representações simbólicas e gráficas que identifica, caracteriza, classifica, referencia (ponto de amarração) e localiza USUÁRIOS, logradouros, tipos de pavimentação, imóveis e unidades, instalações, elementos, peças e equipamentos componentes dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, inclusive a rede de distribuição e coletoras, necessárias ao faturamento e à cobrança, bem como ao planejamento, manutenção e operação dos sistemas. O cadastro pode ser técnico ou de USUÁRIOS;
  - (v) Categoria: classificação da unidade usuária de acordo com as características físicas do imóvel e as atividades nele exercidas;
  - (vi) Ciclo de faturamento: período compreendido entre medições sucessivas, no qual se apura o consumo da unidade usuária para o correspondente faturamento;
  - (vii) Coleta de esgoto: recolhimento dos efluentes sanitários das unidades usuárias através de ligação à rede coletora, com a finalidade de afastamento, bem como posterior tratamento e lançamento adequados, obedecendo à legislação vigente;
  - (viii) Consumo excedente: volume medido que supere a demanda mínima estabelecida para uma unidade usuária, considerada a sua categoria;
  - (ix) Consumo faturado: apresentado na Fatura, é o valor considerado como consumido e utilizado no cálculo do valor devido pela prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
  - (x) Consumo medido/efetivo: consumo medido no hidrômetro em um determinado ciclo de faturamento;
  - (xi) Consumo médio: média aritmética dos consumos reais de um determinado período;
  - (xii) Consumo mínimo: menor volume a ser faturado por economia, em metros cúbicos mensais, definido pela AGERSA;
  - (xiii) Contrato de Abastecimento de Água e/ou de Esgotamento Sanitário: instrumento pelo qual a CONCESSIONÁRIA e o USUÁRIO ajustam as características técnicas e as condições de prestação dos referidos serviços, segundo os atos da AGERSA;
  - (xiv) Contrato de Adesão: contrato de fornecimento de água e/ou de esgotamento sanitário padronizado, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e aos regulamentos, conforme modelo aprovado pela AGERSA, que determina os vínculos obrigacionais entre as partes, bem como seus direitos e deveres, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo Prestador dos serviços ou pelo contratante;
  - (xv) Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado;
  - (xvi) Ente Regulador: entidade criada por lei responsável pela regulação e pela fiscalização das condições de fornecimento de água e de esgotamento sanitário;
  - (xvii) Esgotamento sanitário: serviço público constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, recalque, tratamento e disposição final adequada dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até a disposição final no meio ambiente;
  - (xviii) Estrutura tarifária: definição de como as tarifas são fixadas e distribuídas entre os diferentes grupos ou categorias, de acordo com as características e a utilização dos imóveis, para fins de remuneração pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, com base no volume consumido de água, podendo ser progressiva, em razão do consumo;
  - (xix) Fatura: documento comercial que apresenta o valor devido pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como de outros serviços, referente a um período especificado, discriminando-se as parcelas correspondentes;

- (xx) Fossas sépticas: forma de disposição composta por unidades de tratamento primário do esgoto doméstico nas quais são feitas a separação da parte líquida e a transformação físico-química da matéria sólida contida no efluente, para reduzir a sua demanda bioquímica de oxigênio. Não se confunde com o esgoto a céu aberto e as fossas rudimentares, também chamadas fossas “negras”;
- (xxi) Hidrômetro: equipamento instalado no ponto de entrega, destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido;
- (xxii) Instalação predial de água: conjunto de tubulações, inclusive o alimentador predial, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados após o ponto de entrega de água (cavalete), de responsabilidade do USUÁRIO;
- (xxiii) Instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, conexões, aparelhos, equipamentos e acessórios, localizados no prédio ou no seu entorno, antes do ponto de coleta, de responsabilidade do USUÁRIO;
- (xxiv) Interrupção do fornecimento: é o desligamento da ligação de água para o imóvel, com a retirada total ou parcial dos equipamentos e conexões, sempre que o USUÁRIO não cumprir as suas obrigações ou a pedido do mesmo;
- (xxv) Ligação: conexão estabelecida entre o ponto de entrega de água ou o ponto de coleta de esgoto e as instalações prediais da unidade usuária, exclusivamente realizada pela CONCESSIONÁRIA;
- (xxvi) Ligação clandestina: ligação realizada por pessoa diversa da CONCESSIONÁRIA, que configura a utilização irregular dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto por imóvel não cadastrado;
- (xxvii) Ligação temporária: ligação de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário de caráter transitório, para atender necessidade provisória, por tempo definido;
- (xxviii) Matrícula: número de registro da unidade usuária junto à CONCESSIONÁRIA;
- (xxix) Padrão de ligação de água: conjunto constituído pela caixa, cavalete, registro e dispositivos de controle ou de medição de consumo;
- (xxx) Ponto de coleta de esgoto: ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do USUÁRIO (coletor predial), localizado em uma caixa de ligação, caracterizando-se como o limite de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA do serviço de esgotamento sanitário;
- (xxxi) Ponto de entrega de água: ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do USUÁRIO (alimentador predial), caracterizando-se como o limite de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA do serviço de abastecimento de água;
- (xxxii) CONCESSIONÁRIA: pessoa jurídica responsável pela execução dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, regulada e fiscalizada por um Ente Regulador;
- (xxxiii) Ramal predial de água: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água, de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, que o dimensiona, executa, mantém e repara;
- (xxxiv) 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, de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, que o dimensiona, executa, mantém e repara;
- (xxxv) Religação: procedimento efetuado pela CONCESSIONÁRIA para restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária após a interrupção no seu fornecimento, promovida também pela CONCESSIONÁRIA;
- (xxxvi) Reservatório predial: componente da instalação predial de água, destinado ao armazenamento de água para um imóvel;
- (xxxvii) Tarifa: prestação pecuniária devida pelos USUÁRIOS dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, estipulada com base numa estrutura de remuneração e de cobrança, homologada pela AGERSA, cuja valor pode ser fixo ou

- variável em um determinado período de apuração, segundo faixas de consumo e categoria de USUÁRIO;
- (xxxviii) Tabela de Preços dos Serviços: documento em que constam os preços cobrados pela execução de serviços especiais pela CONCESSIONÁRIA, sujeito a reajuste e revisão periódicas;
  - (xxxix) Tabela de Prazos dos Serviços: documento em que constam os prazos máximos para a execução de serviços especiais pela CONCESSIONÁRIA;
  - (xl) Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendida por meio de uma única ligação de água e/ou de esgoto;
  - (xli) USUÁRIO: USUÁRIO efetivo ou USUÁRIO responsável;
  - (xlii) USUÁRIO efetivo: pessoa física que de fato utiliza os serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário e que está sujeita às normas legais, regulamentares e contratuais decorrentes de tal uso;
  - (xliii) USUÁRIO responsável: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, USUÁRIO efetivo ou potencial dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, que celebra contrato específico ou de adesão, responsável pelo pagamento das faturas relativas aos serviços prestados e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares e contratuais.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DOS PREÇOS E DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

3.1. Pelo fornecimento de água e pela coleta e destinação final do esgoto, o USUÁRIO pagará à CONCESSIONÁRIA Fatura mensal, com base na estrutura tarifária vigente no período do consumo, podendo-se incluir, de forma discriminada, a cobrança de multa, juros e correção monetária, além de outros itens decorrentes de solicitação do USUÁRIO, bem como penalidades por infrações cometidas e devidamente apuradas.

3.2. Os valores das tarifas para o fornecimento de água e/ou de esgotamento sanitário relativas ao presente Contrato serão reajustados e/ou revisados, com base em Resolução da AGERSA, atendendo aos termos do Contrato firmado com o município ou consórcio de municípios.

3.3. Para as faturas de prestação de serviços pagas com atraso será aplicado o índice INPC - Índice Nacional de Preços ao Consumidor, a título de correção (atualização) monetária, acrescidas de juros de mora de 0,033% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da Fatura.

3.4. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, contado a partir de seu recebimento pelo USUÁRIO, podendo ser encerrado no caso de ocorrência de uma das situações previstas em sua Cláusula Nona.

### **CLÁUSULA QUARTA - DOS DIREITOS DO USUÁRIO**

4.1. Receber a prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes.

4.2. Receber, periodicamente, na Fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme legislação vigente.

4.3. Ter o serviço de atendimento telefônico disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia para a solução de problemas emergenciais.

4.4. Ser orientado sobre a importância e o uso adequado dos produtos disponibilizados, de modo a reduzir desperdícios e a garantir a segurança na sua utilização.

4.5. Ter a Fatura emitida com base na atividade exercida na unidade usuária e no consumo medido, ou, na impossibilidade deste, no consumo estimado, conforme critérios estabelecidos

pela AGERSA.

4.6. Escolher a data de vencimento, dentro do mês, entre um mínimo de 06 (seis) opções disponibilizadas.

4.7. Receber a Fatura, no mínimo, 05 (cinco) dias úteis antes de seu vencimento. Quando a unidade usuária for classificada como Categoria de Uso Pública, a antecedência será de 10 (dez) dias úteis em relação à data do vencimento.

4.8. Ser informado(a), por meio de correspondência própria ou de destaque nas Notas Fiscais/Faturas, sobre possíveis débitos.

4.9. Ser informado sobre os valores faturados, cabendo reclamação e ressarcimento em dobro de itens pagos indevidamente.

4.10. Ser atendido em suas solicitações e reclamações sem ter que se deslocar do município onde se encontra a unidade usuária.

4.11. Ser informado do percentual de reajuste da tarifa com antecedência mínima de 30 (trinta) dias com relação à sua aplicação, da data de início de sua vigência, bem como de quaisquer alterações ou revisões na estrutura tarifária que afetem ou modifiquem sua classificação e/ou categoria.

4.12. Ter prévio conhecimento sobre as penalidades e interrupções programadas dos serviços, estas com a antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;

4.13. Ter restabelecido o abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto, quando cessado o motivo da interrupção e/ou tiver pagado os débitos pendentes, de acordo com as condições e prazos estabelecidos.

4.14. Ser informado, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sobre a possibilidade da interrupção de fornecimento de água por falta de pagamento.

4.15. Ter os serviços restabelecidos, no caso de interrupção indevida, sem quaisquer despesas, no prazo máximo de até 6 (seis) horas, a partir da constatação pela CONCESSIONÁRIA ou da informação do USUÁRIO.

4.16. Ter os serviços restabelecidos no prazo de até 48 (quarenta e oito horas), após comprovação do pagamento dos débitos pendentes.

4.17. Ser informado, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, sobre a ocorrência de interrupções programadas, pelos meios de comunicação, de forma ampla.

4.18. Ter à sua disposição, para conhecimento, o Regulamento da Prestação de Serviços instituído pela AGERSA.

4.19. Ter, mediante comprovação da relação locatícia, a pedido do proprietário do imóvel, ou do locatário, a transferência da responsabilidade pelas obrigações legais e regulamentares referentes aos serviços de água e/ou de esgoto para o nome do locatário/sublocatário.

4.20. Ser ressarcido(a), quando couber, pelo conserto ou pela reposição de bens materiais danificados em função de ocorrências irregulares decorrentes do abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário quando solicitado e ficar comprovada a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

4.21. Ter restaurados os passeios e os revestimentos nos logradouros públicos, danificados em decorrência de intervenções no ramal predial de água ou de esgoto.

4.22. Receber anualmente da CONCESSIONÁRIA recibo de quitação ou atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados no exercício anterior.

4.23. Ter assegurado o cumprimento de prazos e normas regulamentares pela CONCESSIONÁRIA.

4.24. Receber comunicados e instruções com a utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

4.25. Ter assegurada a vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

4.26. Obter acesso e informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18/11/2011.

4.27. Ter protegidas suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18/11/2011.  
4.28. Obter informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- I. o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II. os serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- III. o acesso direto ao agente público ou ao setor encarregado de receber manifestações;
- IV. os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar um determinado serviço;
- V. as principais etapas para o atendimento final do serviço;
- VI. a situação da tramitação dos requerimentos ou procedimentos em que figure como interessado; e
- VII. o valor das tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DOS DEVERES DO USUÁRIO**

5.1. Providenciar, obrigatoriamente, a ligação predial de esgoto à rede coletora quando houver ou seja entregue, mesmo que o imóvel não esteja interligado ao sistema de abastecimento de água da CONCESSIONÁRIA.

5.2. Manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, de acordo com as normas e os procedimentos da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, bem como os termos e as condições estabelecidos no Regulamento de Serviços e demais legislações pertinentes.

5.3. Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição e demais componentes, quando instalados na unidade usuária, efetuando o devido registro junto à autoridade policial no caso de danos ocasionados por terceiros ou furto dos equipamentos instalados.

5.4. Permitir a entrada de empregados, prepostos e representantes da CONCESSIONÁRIA, devidamente identificados, para fins de inspeção, cadastro, leitura ou substituição de hidrômetro, devendo ainda, prestar informações quando solicitadas pela CONCESSIONÁRIA.

5.5. Informar à CONCESSIONÁRIA sobre a ocorrência de vazamento externo, extravasamento de esgotos e outros fatos que possam afetar a comunidade e as atividades de abastecimento de água ou a coleta e o destino final do esgoto.

5.6. Ter reservatório domiciliar com o objetivo de manter uma reserva mínima de água para suprir suas necessidades por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) horas, inclusive reservatório inferior e conjunto motor-bomba para elevação da água, quando se tratar de imóvel com mais de um pavimento.

5.7. Proceder à higienização de seu reservatório domiciliar, limpando-o e desinfetando-o periodicamente, sendo de responsabilidade do USUÁRIO a qualidade da água fornecida nas dependências internas do imóvel, após o ponto de entrega da CONCESSIONÁRIA.

5.8. Pagar a Fatura até a data do vencimento. Ocorrendo atraso de pagamento, sobre o valor incidirá multa, juros e atualização monetária na forma legal, conforme indicado na Cláusula Terceira, subcláusula 3.3 deste Contrato, sujeitando-se às penalidades cabíveis, inclusive a inclusão no Cadastro de Inadimplentes dos Serviços de Proteção ao Crédito.

5.9. Manter os dados cadastrais atualizados junto à CONCESSIONÁRIA, informando quaisquer alterações na unidade usuária, principalmente nos casos de mudança de atividade e/ou alteração de titularidade (venda, locação, entre outros), neste último sob pena de se manter responsável por todas as obrigações referentes à unidade usuária.

5.10. Proceder à adaptação para instalação de sistemas individualizados de fornecimento de água e leitura de hidrômetros, conforme padrão da CONCESSIONÁRIA, quando optar por essa

modalidade de medição.

5.11. Informar o número do CPF, se pessoa física, ou, CNPJ, se pessoa jurídica, quando das reclamações e/ou solicitações de informações à CONCESSIONÁRIA, relativas à unidade usuária sob sua responsabilidade.

5.12. Responder, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações quanto à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária e a finalidade da utilização da água, bem como, as alterações supervenientes que importarem em reclassificação.

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

5.14. Responsabilizar-se pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, quando comprovado qualquer caso de prática irregular, revenda ou abastecimento de água por terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos causados nas instalações da CONCESSIONÁRIA.

## **CLÁUSULA SEXTA - DAS PRINCIPAIS PROIBIÇÕES**

Constituem infrações, estando o USUÁRIO infrator sujeito a multas, interrupção do fornecimento e demais sanções previstas:

6.1. Lançar na rede de esgotos sanitários águas pluviais, despejos que exijam tratamento prévio, resíduos sólidos e outras substâncias que, por seus produtos de decomposição ou contaminação, possam ocasionar riscos à saúde coletiva e/ou ao meio ambiente, obstruções ou incrustações nas canalizações de esgotos.

6.2. Instalar sistema próprio de produção de água, bem como a contratação com terceiros, ainda que a título precário, sem prévia e expressa autorização das autoridades competentes.

6.3. Misturar a água tratada, fornecida pela CONCESSIONÁRIA, com outras que não sejam provenientes do sistema da CONCESSIONÁRIA, assumindo em relação a estas, total e exclusiva responsabilidade.

6.4. Ceder, seja a que título for, água para outros imóveis ou a terceiros, que deverá ser unicamente utilizada de forma restrita na unidade usuária.

6.5. Cometer infrações às normas e aos procedimentos, envolvendo a prática irregular de intervenção no ramal predial, padrão, revenda e abastecimento a terceiros, bem como, outras previstas nas normas de regulação, sob pena de ser responsabilizado judicialmente e ter o fornecimento interrompido, sujeitando-se ao pagamento de multas.

6.6. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta Cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pela CONCESSIONÁRIA, conforme segue:

6.6.1. A multa será o maior dos valores dentre:

- I. 10% do valor do ressarcimento devido; ou
- II. valor mínimo por infração, equivalente a:
  - a) 10% do valor da Fatura seguinte à constatação da irregularidade; ou
  - b) 20% do valor da Fatura seguinte à cessação da irregularidade.

6.7. O cálculo do ressarcimento retroagirá a, no máximo, 12 (doze) meses, contados a partir da data de constatação da irregularidade.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS**

7.1. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência, por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações.

7.2. A CONCESSIONÁRIA poderá interromper a prestação de serviços, sem incorrer em qualquer penalidade, indenização ou responsabilidade por possíveis prejuízos que possam advir, nas seguintes hipóteses:

- I. pela utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento, ou ainda, prática de violência nos equipamentos de medição e lacres, pelo USUÁRIO, com intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a prestação do serviço público de água;
- II. pela revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- III. por ligação clandestina ou religação à revelia;
- IV. por solicitação do USUÁRIO;
- V. pela instalação de dispositivo na rede distribuidora;
- VI. pelo final do período de vigência da ligação temporária;
- VII. pela interdição judicial ou administrativa pelo Poder Público;
- VIII. por inadimplemento do USUÁRIO do pagamento da nota fiscal/Fatura;
- IX. por impedimento, pelo USUÁRIO, de instalação do medidor ou de acesso de empregados, prespostos e representantes da CONCESSIONÁRIA a este.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DA COBRANÇA POR OUTROS SERVIÇOS**

8.1. A CONCESSIONÁRIA poderá:

- I. executar serviços que não sejam o de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, desde que o USUÁRIO decida contratá-los;
- II. incluir na Nota Fiscal/Fatura de água e/ou esgoto, de forma discriminada, a cobrança de outros serviços solicitados pelo USUÁRIO.

#### **CLÁUSULA NONA - DA RESCISÃO**

Este Contrato poderá ser rescindido nas seguintes situações:

- 9.1. por ação do USUÁRIO, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no regulamento dos serviços;
- 9.2. quando da transferência ou mudança de titularidade do imóvel;
- 9.3. por ação do Poder Público, quando do encerramento da Delegação ou do Contrato celebrado com a CONCESSIONÁRIA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

10.1. O fornecimento de água, a coleta e a destinação final de esgotos e os demais serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA caracterizam negócio jurídico de natureza contratual, incumbindo ao USUÁRIO responsável todas as obrigações dele decorrentes, inclusive as pecuniárias, conforme assim dispõem as normas de regulação.

10.2. O hidrômetro existente no padrão de ligação instalado no ponto de entrega é de propriedade da CONCESSIONÁRIA. Se adquirido pelo USUÁRIO, deve atender às normas técnicas vigentes e ser doado à CONCESSIONÁRIA, mediante “Termo de Doação”, excetuados os casos de Sistemas de Medição Individualizada de Água.

10.3. Caso o USUÁRIO tenha solicitações ou reclamações deverá fazê-las à CONCESSIONÁRIA e, não concordando com o resultado obtido, tem o direito de apresentar recurso ao Ente Regulador.

10.4. Os casos omissos serão resolvidos com base nas normas de regulação vigentes.



10.5. Este Contrato obriga as partes e seus sucessores e cessionários autorizados.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO FORO**

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.

## ANEXO II

TABELA DE PRAZOS DOS SERVIÇOS/SERVIÇO	PRAZO MÁXIMO (EM DIAS ÚTEIS)
Aferição de Hidrometrô	10 dias (RM1) 20 dias (demais regiões)
Aferição de Hidrômetro	10 dias
Análise Bacteriológica (coliformes termotolerantes, totais e heterotróficos)	75 dias
Análise de Projetos <sup>2</sup>	Imediato
Descarga de caminhão Limpa Fossa	Imediato
Entrega de conta em endereço alternativo	45 dias
Estudo de Viabilidade Técnica <sup>3</sup>	45 dias
Fornecimento de 2ª via de conta	Imediato
Fornecimento de água para Carro Pipa	Imediato
Fornecimento de Certidão de Débito Inspeção Técnica	Imediato
Inspeção Técnica	5 dias
Ligação Intradomiciliar de esgoto	20 dias
Ligação/Ampliação de Ramal Predial de Água	10 dias
Reabertura com recuperação de ligação suprimida total ou parcialmente	10 dias
Reabertura de Ligação (religação) <sup>4</sup> :	16 horas úteis (normal) 8 horas úteis (urgente)
Recomposição de Passeio <sup>5</sup> por m <sup>2</sup>	10 dias
Recomposição de Pavimento por m <sup>2</sup>	10 dias
Segunda vistoria para liberação de ligação	3 dias
Interrupção do fornecimento de água por solicitação do USUÁRIO	5 dias
Transferência do Ramal e/ou do Hidrômetro	10 dias

1 Regiões Metropolitanas.

2 Os prazos poderão ser ampliados em função da necessidade de complementação de dados pelo solicitante.

3 Os prazos poderão ser ampliados em função da necessidade de complementação de dados pelo solicitante.

4 O serviço REABERTURA DE LIGAÇÃO deve ser solicitado no horário de atendimento comercial da CONCESSIONÁRIA. Para as solicitações efetuadas após as 16:00, a contagem do prazo de atendimento será iniciada a partir das 08:00 do primeiro dia útil subsequente.

5 O serviço RECOMPOSIÇÃO DE PASSEIO, quando fora do padrão, será efetuado pela CONCESSIONÁRIA mediante apresentação de orçamento ou efetuado sob a responsabilidade e às expensas do próprio USUÁRIO.