

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU
ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

A **Companhia Águas de Joinville**, empresa pública, inscrita no CNPJ sob o nº. 07.226.794/0001-55, com sede à Rua XV de Novembro, nº. 3950 nesta cidade de Joinville/SC, em conformidade com a Lei nº. 5.054, de 02 de julho de 2004 e o Contrato de Concessão nº. 363/2005, doravante denominada **CONCESSIONÁRIA**, de um lado, e de outro doravante denominado **USUÁRIO**, identificado no quadro resumo, concordam com as cláusulas e condições a seguir:

QUADRO RESUMO:

| | |
|---------------------------------|--|
| Matrícula | |
| Nome completo | |
| Endereço | |
| Localização | |
| CPF | |
| RG | |
| Data de Nascimento | |
| Telefone | |
| Número do Hidrômetro | |
| Última Leitura | |
| Data da Última Leitura | |
| Possui fonte alternativa | |
| Número de economias abastecidas | |

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário pela **CONCESSIONÁRIA** ao Usuário, e contém as principais condições gerais de prestação e utilização destes serviços entre as PARTES, sem prejuízo dos demais regulamentos expedidos pelo Conselho Municipal dos Serviços de Água e Esgoto, a Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – ARIS e demais leis vigentes.

CLÁUSULA SEGUNDA: DO PREÇO E DOS REAJUSTES

O **USUÁRIO** pagará à **CONCESSIONÁRIA** a fatura mensal, com base na estrutura tarifária e tabela de preços de serviços vigentes, para categorias e faixas, na data de seu vencimento.

CLÁUSULA TERCEIRA: DOS DIREITOS DO USUÁRIO:

São os principais direitos do **USUÁRIO**:

- a) Receber a prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de forma adequada, que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;
- b) Escolher uma das 06 (seis) datas de vencimento disponibilizadas pela **CONCESSIONÁRIA**, distribuídas ao longo do mês;
- c) Receber a fatura com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis do vencimento. Quando a unidade usuária é categoria de uso público, a antecedência é de 10 (dez) dias;
- d) Ter acesso às informações relativas à prestação dos serviços;

- e) Receber resposta às suas reclamações pela **CONCESSIONÁRIA** e pela ARIS;
- f) Recorrer à ARIS, sempre que suas reclamações quanto à prestação dos serviços não estejam sendo atendidas regularmente e quando não forem observados os padrões de qualidade e regularidade na prestação dos serviços de água e esgoto;
- g) Ser previamente informado pelo prestador de serviço, através dos meios de comunicação, site e *call center*, sobre quaisquer alterações e interrupções na prestação dos serviços, decorrentes de manutenção programada, com indicação clara dos períodos e alterações revistas nos serviços, bem como das medidas mitigadoras que serão oferecidas.

CLÁUSULA QUARTA: DOS DEVERES DO USUÁRIO:

São os principais deveres do **USUÁRIO**:

- a) Observar as leis, normas e regulamentos pertinentes à prestação e utilização dos serviços de saneamento;
- b) Informar corretamente e manter sempre atualizados os dados cadastrais do imóvel e pessoais;
- c) Pagar mensalmente e em dia pelos serviços prestados, sob pena das cominações legais e suspensão da prestação dos serviços;
- d) Responsabilizar-se pela implantação, operação e manutenção das redes internas de água, a partir do cavalete, e de esgoto, até a caixa de inspeção, observando as normas técnicas vigentes e padrões da **CONCESSIONÁRIA**;
- e) Instalar caixa-d'água, de acordo com as normas técnicas vigentes;
- f) Responsabilizar-se pela guarda dos instrumentos instalados no ramal predial de sua unidade usuária e integridade do hidrômetro, do cavalete, da caixa-padrão e dos lacres, comunicando imediatamente à **CONCESSIONÁRIA** qualquer dano ou defeito verificado;
- g) Dar livre acesso para leitura, manutenção e vistoria das instalações prediais;
- h) Padronizar a ligação, de acordo com o modelo aprovado pela **CONCESSIONÁRIA**, conforme dispõe a resolução pertinente;
- i) Conectar o ramal predial de esgoto de sua unidade usuária à caixa de inspeção da rede coletora de esgoto, quando existente, de acordo com os padrões e normas vigentes.

CLÁUSULA QUINTA: DAS PROIBIÇÕES AO USUÁRIO

Das principais proibições ao **USUÁRIO**:

- a) Conectar ao alimentador predial de sua unidade usuária tubulações alimentadas por água não procedente da rede pública (nascentes, poços, etc);
- b) Intervir nos ramais prediais de água e/ou esgoto, cavalete, caixa-padrão, caixa de inspeção e/ou hidrômetro;
- c) Derivar as tubulações das instalações prediais de água e/ou esgoto para atender imóvel ou economia de outra inscrição imobiliária;
- d) Despejar águas pluviais na rede coletora de esgoto, bem como despejar esgoto sanitário na rede pluvial.

CLÁUSULA SEXTA: DOS DEVERES DA CONCESSIONÁRIA

São os principais deveres da **CONCESSIONÁRIA**:

- a) Prestar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário de forma adequada, que satisfaça as condições de regularidade, continuidade,

- eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;
- b) Comunicar o USUÁRIO eventuais alterações cadastrais relativas à classificação do imóvel;
 - c) Efetuar as leituras de consumo, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias;
 - d) Comunicar o USUÁRIO, imediatamente, no ato da leitura, quando detectadas alterações significativas no consumo medido, conforme parâmetros definidos pela CONCESSIONÁRIA;
 - e) Apresentar, na fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida;
 - f) Comunicar ao USUÁRIO a suspensão do fornecimento de água, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos casos de inadimplência;
 - g) Manter serviço de atendimento ao cliente para registrar e encaminhar solução para as reclamações do USUÁRIO.

CLÁUSULA SÉTIMA: APLICAÇÃO DE PENALIDADES

A inobservância de qualquer dispositivo estabelecido neste Contrato e nas demais normas vigentes, em especial a Resolução nº. 001/2011 da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – ARIS, sujeitará ambas as partes à notificação e aplicação de penalidades previstas na resolução pertinente.

CLÁUSULA OITAVA: DA REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS

Compete à ARIS – Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento:

- a) Receber e apurar as queixas e reclamações dos USUÁRIOS, referentes aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA;
- b) Mediar e solucionar, em segunda instância na esfera administrativa, os conflitos entre o USUÁRIO e a CONCESSIONÁRIA;
- c) Apurar as não conformidades nos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA e aplicar as sanções cabíveis;
- d) Calcular e estabelecer as tarifas e a tabela de preços dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

CLÁUSULA NONA: RESCISÃO CONTRATUAL

Este Contrato poderá ser rescindido nas seguintes situações:

- a) Por ação do USUÁRIO: mediante pedido de desligamento ou alteração da titularidade da unidade usuária;
- b) Por ação da CONCESSIONÁRIA: quando não forem cumpridas as obrigações contratuais por parte do usuário, ou, na ocorrência de eventuais impedimentos na prestação de serviços.

CLÁUSULA DEZ: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

O presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO, na forma de Contrato de Adesão, submete-se às Resoluções expedidas pela ARIS – Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento e às demais leis e normas que disciplinam a prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

As Resoluções citadas neste contrato poderão ser consultadas na página da Companhia Águas de Joinville, qual seja, www.aguasdejoinville.com.br.

CLÁUSULA ONZE: DOS RECURSOS E DAS COMPETÊNCIAS

Caso o USUÁRIO tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação dos serviços deverá fazê-las à CONCESSIONÁRIA por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente, nas unidades de atendimento presencial ou pelos telefones 115 ou 0800-723-0300, e, não concordando com o resultado, poderá ingressar com recurso junto à ARIS.

CLÁUSULA DOZE: DOS CONTRATOS ESPECIAIS

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

CLÁUSULA TREZE: DA VIGÊNCIA E DO FORO

Fica estipulado o seguinte prazo e foro:

- a) O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, contado a partir do seu recebimento pelo USUÁRIO;
- b) Fica estipulado o foro da Comarca de Joinville/SC para dirimir eventuais divergências originárias do presente contrato.

E, por estarem assim justas e contratadas, as partes firmam este instrumento.

Local e Data.

Assinaturas:

Usuário:
Matrícula:

CONCESSIONÁRIA: Companhia Águas de Joinville