



**CONTRATO DE ADESÃO AOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DE MARÍLIA- DAEM.**

O Departamento de Água e Esgoto de Marília- DAEM, Autarquia municipal, inscrito no Cadastro de Pessoa Jurídica - CNPJ sob n.º 52.061.181/0001-60, situado na Rua: São Luiz, n.º 359, Centro, Marília- SP, CEP: 17.500-005, doravante denominado DAEM e o USUÁRIO, Delegacia de Polícia Federal em Marília/SP, CNPJ: 00394.494.0040-42, situada à Avenida Jôquei Clube, n.º 87, Bairro: Jôquei Clube, CEP: 17521450, nesta cidade de Marília/SP, responsável pela unidade usuária, e quando ambos forem referidos em conjunto denominados PARTES, nos termos da Lei Federal n.º 11.445, de 05 de janeiro de 2007, com as alterações da Lei Federal n.º 14026, de 15 de julho de 2020, Decreto Municipal n.º 11.183, de 22 de janeiro de 2014, que referenda a Resolução n.º 785, de 22 de novembro de 2013 do Conselho Deliberativo do DAEM e o Ato n.º 178, de 22 de novembro de 2013, do Presidente da Autarquia, e suas alterações atuais e futuras, 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 de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário pelo DAEM 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 DAEM.

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 regulamentos expedidos pelo DAEM.

**CLÁUSULA SEGUNDA: VIGÊNCIA DO CONTRATO**

2.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, contado a partir de seu recebimento pelo usuário ou;

2.2. A partir da data do pedido de prestação de serviços efetivado pelo Usuário;



2.3. As ligações de água e esgotamento sanitário serão cadastradas em nome do usuário assim entendido o proprietário ou possuidor de outro título real sobre o imóvel ou o possuidor a qualquer título.

### **CLÁUSULA TERCEIRA: DIREITOS DO USUÁRIO**

3.1. São os principais direitos do usuário:

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

3.1.2. Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal, dentre as 6 (seis) disponibilizadas pelo prestador de serviços, distribuídas ao longo do mês;

3.1.3. Receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento;

3.1.4. Responder apenas por débitos relativos à fatura de água e/ou esgotamento sanitário de sua responsabilidade;

3.1.5. Ter o 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;

3.1.6. Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas ao prestador de serviços sem ter que se deslocar do município onde se encontra a unidade usuária;

3.1.7. Ser comunicado, por escrito (por carta, e-mail, SMS ou outro meio acessível ao usuário), sobre as providências adotadas para a solução das solicitações ou reclamações recebidas;

3.1.8. Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;

3.1.9. Em caso de suspensão do fornecimento ter a água religada, em casos especiais e excepcionais, no prazo máximo de até 6 (seis) a 8 (oito) horas, a partir da constatação do prestador de serviços ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro, sem ônus para o Usuário;

3.1.10. Ter a água religada, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, após o pagamento ou renegociação dos débitos, multa, juros e atualização de fatura pendente;



3.1.11. O prestador de serviços deverá creditar, automaticamente, na fatura imediatamente posterior à ocorrência, o valor de pagamento feito em duplicidade pelo usuário;

3.1.12. Emitir a declaração anual de quitação de débitos sem ônus ao usuário.

#### **CLÁUSULA QUARTA: DEVERES DO USUÁRIO**

4.1. São os principais deveres do usuário:

4.1.1. Pagar a fatura dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas e preços homologados pela DAEM, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de atraso, dentre elas a suspensão do fornecimento de água, bem como a inscrição em cadastros restritivos de crédito nos termos da legislação em vigor.

4.1.2. Responder pelo consumo ocasionado pelos vazamentos das instalações internas ou decorrentes de qualquer perda de água;

4.1.3. Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados na unidade usuária, pela manutenção dos componentes do padrão de ligação e pelos lacres;

4.1.4. Permitir o livre acesso de empregados e representantes do prestador de serviços, desde que devidamente identificados, para fins de leitura dos medidores e realização de inspeções;

4.1.5. Informar corretamente e manter sempre atualizados os seus dados cadastrais junto ao prestador de serviços;

4.1.6. Comunicar imediatamente ao prestador de serviços qualquer avaria no medidor, bem como o rompimento involuntário dos lacres;

4.1.7. Atender aos padrões e modelos estabelecidos pelo prestador de serviços para as instalações da ligação de água e de esgotamento sanitário;

4.1.8. Não despejar águas pluviais na rede coletora de esgoto e não lançar esgotos na rede coletora fora dos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços.

4.1.9. Realizar solicitações e impugnações por meio de protocolo eletrônico, acessando o endereço: [www.marilia.ldoc.com.br/atendimento](http://www.marilia.ldoc.com.br/atendimento)

#### **CLÁUSULA QUINTA: ENCERRAMENTO DO CONTRATO**



5.1. Este Contrato poderá ser encerrado nas seguintes situações:

5.1.1. Por ação do usuário: mediante pedido de desligamento ou alteração da titularidade da unidade usuária;

5.1.2. Por ação do prestador de serviços: quando houver solicitação de alteração de responsabilidade da unidade usuária por novo usuário ou se houver supressão da ligação;

#### **CLÁUSULA SEIS: RECURSOS**

6.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las ao DAEM e, não concordando com o resultado, poderá apresentar recurso.

#### **CLÁUSULA SETE: DISPOSIÇÕES GERAIS**

7.1. Este contrato aplica-se a todas as categorias de usuários;

7.2. Além do previsto no presente Contrato aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pelo DAEM relativas à prestação do serviço, a Lei nº 8987/95, a Lei nº 11.445/07 e suas alterações, o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil Brasileiro.

7.3. Este contrato poderá ser modificado por determinação do DAEM 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.

7.4. Este contrato estará disponível no endereço eletrônico do DAEM: [www.daem.com.br](http://www.daem.com.br)

#### **CLÁUSULA OITAVA: FORO**

8.1. 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.

Marília, 19 de janeiro de 2024.

  
**Ricardo Hatori**  
**Presidente do DAEM**