

Contrato de adesão de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário (Conforme Resolução 40, de 3 de outubro de 2013).

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 pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgoto Sanitário - ARSAE-MG.

O presente contrato **não precisa ser assinado ou devolvido** para o respectivo Prestador de Serviços, **mas é importante que você leia e guarde consigo para saber seus direitos e deveres** e mantenha sempre atualizado o seu cadastro junto ao prestador de serviços.

Para mais informações, verifique as páginas eletrônicas do seu Prestador de Serviços em (www.XXXX.com.br) e da ARSAE-MG (<http://www.arsae.mg.gov.br>), onde encontrará o texto integral da Resolução ARSAE-MG nº 40/2013, a qual trata das condições gerais da prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela Agência.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO (A) (NOME PRESTADOR DE SERVIÇOS).

O (A) **(nome do PRESTADOR DE SERVIÇOS)**, (CNPJ, ENDEREÇO, CIDADE), doravante denominado PRESTADOR DE SERVIÇOS e o responsável pela unidade usuária, denominado USUÁRIO, e quando ambos forem referidos em conjunto denominados PARTES, em conformidade com a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, e com o artigo 31, da Resolução nº 40, de 03 de outubro de 2013 e futuras alterações, 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 (a) _____ 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 (a) _____.

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 pela ARSAE-MG.

1.2 Caso as PARTES celebrem contratos de prestação de serviço, as regras que divergirem deste contrato de adesão prevalecerão.

CLÁUSULA SEGUNDA: DEFINIÇÕES

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

2.1. CADASTRO DE USUÁRIOS: conjunto de registros atualizados do prestador para fins de medição, faturamento e cobrança, bem como para apoio ao planejamento e controle operacional;

2.2. CAIXA DE INSPEÇÃO: dispositivo destinado a permitir a transição entre o ramal interno e o ramal predial de esgoto, bem como a inspeção, limpeza, desobstrução, a partir do ponto de coleta de esgoto.

2.3. COLETA DE ESGOTO: recolhimento do esgoto das unidades usuárias por meio de ligações à rede coletora com a finalidade de afastamento.

2.4. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: instrumento legal que define as características técnicas e as condições comerciais da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, acordado entre o prestador e o usuário;

2.5. INSTALAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA: conjunto de tubulações, conexões, aparelhos e equipamentos, de responsabilidade do usuário, situados após o ponto de entrega de água;

2.6. INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de tubulação, conexões, aparelhos, equipamentos e peças especiais, de responsabilidade do usuário, situado antes do ponto de coleta (poço luminar);

2.7. PADRÃO DE LIGAÇÃO: conjunto constituído do cavalete, do registro hidráulico e do hidrômetro;

2.8. PARALISAÇÃO: cessação de abastecimento por período superior a 12 (doze) horas consecutivas;

2.9. PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA: é o ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do usuário;

2.10. PONTO DE COLETA DE ESGOTOS OU POÇO LUMINAR: é o ponto de conexão do ramal de esgoto com as instalações prediais do usuário, possibilitando a inspeção e a desobstrução do ramal predial;

2.11. PRESTADOR DE SERVIÇOS: Pessoa jurídica, consórcio de empresas, departamento municipal, serviço autônomo ou consórcio público que preste os serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário quando for o caso;

2.12. PRESTADOR REGIONAL: prestador que atende a 2 (dois) ou mais municípios, contíguos ou não;

2.13. RAMAL PREDIAL DE SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA: conjunto de tubulações e conexões, situado entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água, excluindo o padrão de ligação;

2.14. RAMAL PREDIAL DE SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO: conjunto de tubulação e equipamentos especiais situados entre o ponto de coleta de esgoto e o sistema público de esgotamento sanitário, excluindo o poço luminar ou caixa de inspeção;

2.15. RELIGAÇÃO: procedimento efetuado com o objetivo de restabelecer a prestação de serviço ao usuário após suspensão ou desligamento;

2.16. SUSPENSÃO: ato do prestador a fim de cessar a prestação de serviço devido a descumprimento de normas por parte do usuário;

2.17. TARIFA DE ÁGUA: valor aplicável ao uso faturado de água para o cálculo de faturamento do serviço de abastecimento de água;

2.18. TARIFA DE ESGOTO: valor aplicável ao uso faturado de esgoto para o cálculo de faturamento do serviço de esgotamento sanitário;

2.19. TARIFA MÍNIMA PELA DISPONIBILIDADE: valor fixo a ser cobrado por unidade usuária, independentemente do volume utilizado de água, referente à cobertura de uma parcela dos custos fixos que viabilizam a prestação dos serviços de água e/ou de esgotamento sanitário;

2.20. UNIDADE USUÁRIA ou ECONOMIA: imóvel ou parte de um imóvel que é objeto de ocupação independente que utiliza os serviços públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, mesmo que por meio de ligação única;

2.21. USUÁRIO: pessoa física ou jurídica que é proprietária, possuidora ou detentora do imóvel que utiliza, isolada ou conjuntamente, os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, sendo responsável pelo pagamento pecuniário desses serviços.

CLÁUSULA TERCEIRA: VIGÊNCIA DO CONTRATO

3.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, a contar do início da prestação do serviço.

3.2 Uma cópia deste Contrato de adesão será disponibilizado no sitio eletrônico do (a) **PRESTADOR DE SERVIÇOS (SITE DO PRESTADOR DE SERVIÇOS)**.

CLÁUSULA QUARTA: DOS PRINCIPAIS DIREITOS DO USUÁRIO

4.1. Solicitar e 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.

4.2. Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal, entre as 6 (seis) disponibilizadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, distribuídas ao longo do mês, em intervalos típicos.

4.3. Receber a fatura com antecedência mínima, em relação à data de vencimento, de 10 (dez) dias úteis para as unidades usuárias das categorias social, residencial e pública; e 5 (cinco) dias úteis para as unidades usuárias das categorias comercial e industrial.

4.4. Comprovar quando efetivamente assumiu a ligação, eximindo-se da responsabilidade por débitos anteriores relativos à fatura de água e/ ou esgotamento sanitário.

4.5. Ter o serviço de atendimento presencial em todos os municípios em que haja a prestação do serviço, sem ter que se deslocar do município onde se encontra a unidade usuária.

4.5.1. Caso resida em município onde a prestação de serviços seja regionalizada ou a população seja superior a 100 (cem) mil habitantes, terá também o USUÁRIO direito a ser atendido por meio de serviço telefônico, disponibilizado gratuitamente pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, para fins de registro de problemas operacionais e emergenciais.

4.5.2. O serviço telefônico mencionado no item 4.5.1 deverá ser disponibilizado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados.

4.6. Apresentar reclamações, solicitações, sugestões e elogios relacionados à prestação dos serviços.

4.6.1. No caso de reclamações e solicitações, o PRESTADOR DE SERVIÇOS comunicará ao interessado, quando requerido, em prazo não superior a 5 (cinco) dias úteis, os esclarecimentos e as providências necessárias.

4.6.2. Toda reclamação apresentada deve ser convenientemente registrada e emitido número de protocolo, que permita ao USUÁRIO o acompanhamento de sua demanda.

- 4.7.** Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas vencidas e não pagas.
- 4.8.** Ser informado, na fatura, sobre o percentual de reajuste ou revisão da tarifa de água ou de esgoto e a data de início de sua vigência.
- 4.9.** Não ser cobrado pela emissão da segunda via de fatura por sítio eletrônico.
- 4.10.** Receber do PRESTADOR DE SERVIÇOS declaração de quitação anual de débitos dos serviços de água e de esgotamento sanitário, por ocasião do encaminhamento da fatura a vencer no mês de maio do ano seguinte ou no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores.
- 4.11.** Ser ressarcido em dobro por valores cobrados e pagos indevidamente, salvo hipótese de engano justificável.
- 4.12.** Ter a água religada e/ou a coleta de esgoto restabelecida, no caso de suspensão indevida, sem custos para o usuário, **no prazo máximo de 12 (doze) horas**, a partir da constatação do PRESTADOR DE SERVIÇOS ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro.
- 4.13.** Receber, em caso de suspensão ou supressão indevida do fornecimento, na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, valor que perfaça o dobro do faturamento referente ao período de suspensão calculado pelo uso médio, sem prejuízo do direito, de ser ressarcido de eventuais perdas e danos devidamente comprovados.
- 4.14.** Ter a água religada e a coleta de esgoto restabelecida, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas da solicitação do usuário, depois de cessado o motivo da suspensão, ressalvado o prazo previsto no item 4.12.
- 4.15.** Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas superiores a 12 (doze) horas, que devem ser amplamente divulgadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, com antecedência mínima de 3 (três) dias.
- 4.16.** Receber do PRESTADOR DE SERVIÇOS, na fatura, informações mensais sobre a qualidade da água para consumo humano.

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

4.18. Ser comunicado antecipadamente da substituição do hidrômetro pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, por meio de documento específico, que conterá as informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

4.19. Ter realizada a aferição dos instrumentos de medição pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, devendo a verificação ser realizada sem ônus ao usuário até 1 (uma) vez a cada 3 (três) anos, ou quando o resultado constatar erro nos instrumentos de medição.

4.20. Receber do PRESTADOR DE SERVIÇOS, quando desconfiar do erro de medição, em até 30 (trinta) dias, laudo técnico relativo à verificação dos instrumentos de medição.

4.20.1. O laudo técnico deverá informar, de forma clara, o resultado dos ensaios de verificação, os limites de erro admissíveis segundo a normatização metrológica, a conclusão final e a possibilidade de o usuário solicitar nova verificação ao órgão metrológico oficial, no prazo de 15 (quinze) dias do recebimento do laudo.

4.21. Em caso de constatação de inexatidão na apuração do volume utilizado de água em desfavor do USUÁRIO, o PRESTADOR DE SERVIÇOS retificará as faturas contestadas, compensando a diferença na fatura subsequente ou por outro meio acordado com o usuário.

4.22. Em caso de vazamento na rede interna do imóvel, o PRESTADOR DE SERVIÇOS concederá, para fins de faturamento, uma redução sobre o uso medido, desde que o usuário apresente declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, juntamente com documentos que as comprovem, tais como nota fiscal de materiais utilizados ou de serviço contratado, ou registro fotográfico do serviço.

CLÁUSULA QUINTA: DOS PRINCIPAIS DEVERES DO USUÁRIO

- 5.1.** Responsabilizar-se pela guarda e conservação do hidrômetro, quando instalado dentro da sua edificação.
- 5.2.** Permitir o acesso do PRESTADOR DE SERVIÇOS ao hidrômetro e ao padrão de ligação de água, sempre que necessário, mediante prévia comunicação.
- 5.3.** Pagar a fatura dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, bem como as faturas dos serviços solicitados pelo usuário, até a data do vencimento, de acordo com as tarifas e preços homologados pela ARSAE-MG, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de atraso.
- 5.4.** Informar corretamente e manter sempre atualizados os seus dados cadastrais junto ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, tal como quando a alteração da atividade exercida possa resultar em reclassificação de categoria, sob pena de ser responsabilizado por eventuais prejuízos.
- 5.5.** Informar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS quando deixar de ser usuário dos serviços em determinada unidade usuária.
- 5.6.** Comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS quando verificar a existência de irregularidade na ligação de água e/ou de esgoto.
- 5.7.** Atender aos requisitos técnicos definidos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS para as instalações da ligação de água e de esgotamento sanitário.
- 5.8.** Responsabilizar-se pelo reparo de vazamento da rede interna do imóvel, o qual ocasione aumento do consumo.
- 5.9.** Não realizar intervenções no ramal predial de água e/ou de esgoto, nem manipular ou violar o hidrômetro.
- 5.10.** Não desviar as tubulações das instalações prediais de água e/ou esgoto para atender outro imóvel, a não ser com autorização expressa do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

5.11. Não despejar águas pluviais na rede coletora de esgoto e não lançar efluentes não domésticos na rede coletora, que por suas características, exijam tratamento prévio.

5.12. Excetuados os casos previstos nas normas do titular do serviço e de meio ambiente, o USUÁRIO deve solicitar a sua conexão as redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis, no prazo máximo de 90 (noventa) dias a contar da notificação pelo prestador sobre a disponibilidade da rede.

5.13. Não conectar a instalação predial que possua abastecimento próprio com instalação alimentada com água procedente de abastecimento público.

5.13.1. A responsabilidade pela fonte própria de água, incluindo sua outorga junto ao órgão competente e controle da qualidade da água são exclusivas do usuário.

CLÁUSULA SEXTA: DOS PRINCIPAIS DEVERES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

6.1. Manter, em seu sítio eletrônico e nos locais de atendimento ao público, em local de fácil visualização e acesso:

6.1.1. Cópia do Manual de Prestação de Serviço e de Atendimento ao usuário, homologado pela ARSAE-MG;

6.1.2. Relatório Anual sobre a qualidade da água do respectivo município;

6.1.3. Cópia da Resolução ARSAE nº 40, de 3 de outubro de 2013, que fixa as condições gerais para prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, regulados pela Agência, e suas futuras alterações;

6.1.4. Cópia da Resolução tarifária em vigor;

6.1.5 Cópia das tabelas de Preços e Prazos de Serviços não Tarifados, homologadas pela ARSAE-MG;

6.1.6. Exemplar do Código de Defesa do Consumidor;

6.1.7. Cópia de Tabela de sanções aplicáveis aos usuários em caso de irregularidades;

6.2. O PRESTADOR DE SERVIÇOS indicará ainda, em seu sítio eletrônico:

6.2.1. Cópia do modelo deste contrato de adesão;

6.2.2. Material informativo e educativo sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água fornecida, o uso adequado das instalações sanitárias, bem como outras orientações que entender necessárias;

6.3. Caso os serviços constantes no presente contrato de adesão sejam executados por “Prestador Regional” ou prestador que atue em município com população superior a 100 (cem) mil habitantes, deverá o PRESTADOR DE SERVIÇOS disponibilizar opção para obtenção de segunda via de fatura por meio eletrônico, além de formulário para pedido de débito automático da fatura em conta do USUÁRIO.

6.4. Efetuar as leituras e o faturamento em intervalos superiores a 26 (vinte e seis) dias e inferiores a 34 (trinta e quatro) dias, de acordo com calendário e cronograma anual, devendo publicá-los em seu sítio eletrônico.

6.4.1. No caso de faturamento a menor ou ausência de faturamento, sem culpa do usuário, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá providenciar a cobrança das quantias não recebidas, limitando-se aos últimos 3 (três) ciclos de faturamento.

6.4.2. Nas hipóteses do subitem acima, o PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá parcelar o débito pelo dobro do período apurado, incluindo as parcelas nas faturas subsequentes.

6.5. O PRESTADOR DE SERVIÇOS deverá creditar ao USUÁRIO, automaticamente, no ciclo de faturamento imediatamente posterior à constatação, o valor das quantias recebidas indevidamente, ou em 10 (dez) dias úteis, a contar da solicitação deste.

6.5.1. Caso o valor a devolver seja superior ao valor da fatura, o crédito remanescente deve ser compensado nos ciclos de faturamento subsequentes.

6.6. Realizar a operação e a manutenção dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para a população usuária, em conformidade com as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT e demais normas pertinentes.

6.7. Divulgar, com antecedência mínima de 3 (três) dias, por intermédio dos meios de comunicação disponíveis no município, as paralisações programadas superiores a 12

(doze) horas, exceto em situações de emergência, especialmente quando houver ameaça à integridade de pessoas e bens.

6.8. Disponibilizar atendimento presencial em todos os municípios em que haja a prestação do serviço.

6.8.1. É dever do PRESTADOR DE SERVIÇOS, ainda, nos municípios em que a prestação for regionalizada ou que a população seja superior a 100 (cem) mil habitantes, disponibilizar serviço telefônico gratuito 24 (vinte e quatro) horas por dia, para o registro de problemas operacionais e emergenciais, inclusive sábados, domingos e feriados.

CLÁUSULA SÉTIMA: DA SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE USUÁRIA

7.1. Os serviços de abastecimento de água poderão ser suspensos, pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

7.1.1. Utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, violação nos equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição, inclusive a utilização de qualquer dispositivo que promova sucção no ramal predial ou na rede de abastecimento de água;

7.1.2. Revenda ou abastecimento de água a terceiros;

7.1.3. Ligação clandestina ou religação de água à revelia do prestador;

7.1.4. Deficiência técnica ou de segurança das instalações do usuário que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

7.1.5. Quando a forma da utilização pelo usuário interferir no desempenho dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

7.1.6. Quando não for solicitada a ligação definitiva de água depois de concluído o prazo concedido para ligação temporária;

7.1.7. Quando impedida a realização de leitura por 6 (seis) ciclos consecutivos;

7.1.8. Quando houver fusão de ramais prediais de água;

7.1.9. Lançamento de esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, após comunicação ao órgão ambiental competente;

7.2. Os serviços de abastecimento de água também poderão ser suspensos, pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, nos casos de falta de pagamento das faturas relativas à prestação do serviço público.

7.2.1. Nas hipóteses do item 7.2, a suspensão dos serviços não será promovida de sexta-feira a domingo, na véspera e em feriado nacional, estadual ou municipal.

7.2.2. A notificação de suspensão deve ter entrega comprovada ao usuário ou, alternativamente, ser impressa em destaque na própria fatura, garantido o sigilo, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão.

7.2.3. O usuário inadimplente não será inscrito em serviço de proteção ao crédito.

7.2.4. A apresentação da quitação do débito à equipe responsável pelo desligamento do fornecimento de água, no momento anterior ao ato, impede sua efetivação.

7.3. A prestação dos serviços de esgotamento sanitário poderá ser suspensa pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS:

7.3.1. Quando identificada deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária ou nos padrões do esgoto coletado, que ofereçam risco iminente de danos a pessoas ou bens;

7.3.2. No caso de lançamento de esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, mediante prévia comunicação ao órgão ambiental competente;

7.3.3. No caso de usuário inadimplente, com fonte própria de abastecimento de água, que tenha acumulado volume de esgoto faturado e não pago superior a 1.000 m³ (mil metros cúbicos), devidamente comunicados os órgãos competentes de meio ambiente e o titular do serviço.

Parágrafo Único: Aplicam-se, nas hipóteses previstas no subitem 7.3.3, as disposições constantes nos subitens 7.2.1. ao 7.2.4.

7.4. O PRESTADOR DE SERVIÇOS também poderá suspender os serviços nos casos de inadimplemento do USUÁRIO decorrente do não pagamento de serviços não tarifados, observadas as disposições previstas nos subitens 7.2.1. ao 7.2.4. e na cláusula oitava.

CLÁUSULA OITAVA: EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

8.1. O prestador de serviços poderá executar serviços não tarifados, que não sejam o abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que compreendidos nas “Tabelas de Preços e Prazos de Serviços não Tarifados” homologados pela ARSAE-MG.

CLÁUSULA NONA: DA POLÍTICA TARIFÁRIA E DO FATURAMENTO

9.1. Os valores das tarifas de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, relativas ao presente contrato e os critérios para a realização de reajuste ou revisão tarifária serão estabelecidos pela ARSAE-MG em norma específica (Resolução).

9.1.1. Os índices de reajustes anuais do seu PRESTADOR DE SERVIÇOS e as notas técnicas que os fundamentam podem ser encontrados no site da ARSAE-MG (<http://www.arsae.mg.gov.br/>) na parte da legislação;

9.2. A falta de pagamento da fatura, até a data de vencimento nela estipulada, faculta ao prestador de serviços a cobrança de multa, limitada a 2% (dois por cento), atualização monetária com base na variação do IPCA e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, sendo os juros calculados de maneira proporcional ao dia de atraso.

9.3. Faculta-se ao USUÁRIO formalizar questionamento/reclamação acerca dos valores faturados em local de atendimento presencial.

9.3.1. O objeto de questionamento a que alude o item 9.3 que não puder ser apurado imediatamente pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, acarretará a suspensão da cobrança da fatura até a solução da reclamação.

9.4. Caso haja suspensão da cobrança, e depois de esclarecido o questionamento, o PRESTADOR DE SERVIÇOS emitirá nova fatura, sem custo para o usuário, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias para o vencimento.

9.5. Somente poderá ser cobrada tarifa pelo serviço efetivamente prestado, salvo a tarifa mínima pela disponibilidade do serviço para a unidade usuária.

CLÁUSULA DEZ: DAS INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS

10.1. Constitui infração, passível de aplicação de penalidades, a prática pelo usuário das seguintes ações ou omissões:

10.1.1. Impedimento injustificado ao acesso de funcionário do prestador ou agente por ele autorizado, ao ramal predial ou à instalação de água ou esgoto após prévia comunicação;

10.1.2. Instalação de dispositivo que venha provocar sucção de água na rede distribuidora ou no ramal predial;

10.1.3. Fornecimento de água a terceiros, mediante a extensão das instalações prediais para abastecer unidades localizadas em lote, imóvel ou terreno distintos, a não ser com autorização expressa do prestador;

10.1.4. Desperdício de água em situações de emergência, calamidade ou racionamento;

10.1.5. Violação, danificação, inversão, retirada ou extravio do medidor;

10.1.6. Intervenção nos ramais prediais de água ou do ponto de entrega de água até o hidrômetro, bem como na rede distribuidora e seus componentes;

10.1.7. Intervenção nos ramais prediais de esgoto ou no poço luminar, bem como na rede coletora e seus componentes;

10.1.8. Construção que venha prejudicar ou impedir o acesso ao ramal predial até o padrão de ligação de água, ou às redes de água e esgoto localizadas em servidões ou faixas *non aedificandi*;

- 10.1.9.** Despejo de águas pluviais nas instalações ou nos ramais prediais de esgoto;
- 10.1.10.** Lançamento, na rede de esgoto de efluentes não domésticos que, por suas características, exijam tratamento prévio;
- 10.1.11.** Interconexão da instalação predial que possua abastecimento próprio com instalação alimentada com água procedente de abastecimento público;
- 10.1.12.** Derivação clandestina no ramal predial;
- 10.1.13.** Danificação das tubulações ou instalações dos sistemas públicos de água e esgoto;
- 10.1.14.** Ligação clandestina à rede do prestador;
- 10.1.15.** Violação da suspensão do fornecimento de água ou da coleta de esgoto;
- 10.1.16.** Interligação de instalações prediais internas de água entre imóveis distintos, ou entre dependências de um mesmo imóvel que possuam ligações distintas;
- 10.1.17.** Não construção e não utilização de caixa de gordura sifonada na instalação predial de esgoto, ou outras caixas especiais definidas em normas específicas;
- 10.1.18.** Prestação de informação falsa quando da solicitação de serviços ao prestador;
- 10.1.19.** Violação do lacre do hidrômetro ou do padrão.
- 10.2.** O cometimento de qualquer infração enumerada nesta cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos causados, conforme tabela de multas a ser devidamente publicada pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS.
 - 10.2.1.** Os critérios para a definição da multa a que se refere o item 10.2 serão fixados em Resolução específica pela ARSAE-MG.
- 10.3.** Nos casos em que a conduta irregular do USUÁRIO acarretar a realização de vistoria, de outro serviço ou ainda de instalação de equipamento do PRESTADOR DE SERVIÇOS, tais custos podem ser cobrados do USUÁRIO, segundo as “Tabelas de Preços e Prazos de Serviços não Tarifados”, elaboradas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e homologadas pela ARSAE-MG, desde que respeitados os procedimentos específicos estabelecidos na Resolução nº 40, de 03 de outubro de 2013.

CLÁUSULA ONZE: DA EXTINÇÃO DA RELAÇÃO CONTRATUAL

11.1. Este contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

11.1.1. Pelo USUÁRIO, mediante pedido de desligamento do ramal predial de água e de esgoto, nos termos do art. 46 da Resolução nº. 40, de 03 de outubro de 2013, ou alteração do USUÁRIO, observadas as obrigações previstas neste Contrato;

11.1.2. Por ação do PRESTADOR DE SERVIÇOS: quando houver alteração do USUÁRIO ou quando concluído o prazo concedido para ligação temporária;

11.1.3. Por ação do Poder Público: quando do encerramento da Concessão ou do Contrato de Programa celebrado com o PRESTADOR DE SERVIÇOS;

11.2. Ocorrendo a extinção da relação contratual entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e o USUÁRIO, o prestador deve emitir e entregar ao usuário declaração de quitação de débito, de acordo com a Cláusula 4.11 deste Contrato.

CLÁUSULA DOZE: DA REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. Incumbe à Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgoto Sanitário - ARSAE-MG, no âmbito da presente relação contratual:

12.1.1. Regular e fiscalizar a prestação dos serviços atinentes ao presente contrato de adesão;

12.1.2. Fiscalizar o cumprimento pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e pelo USUÁRIO das normas sobre a prestação dos serviços e das cláusulas contratuais, zelando pela observância dos direitos, deveres e obrigações das PARTES;

12.1.3. Orientar as PARTES sobre a aplicação das normas e cláusulas do presente contrato;

12.1.4. Mediar e solucionar, em última instância na esfera administrativa, os conflitos existentes entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e o USUÁRIO.

CLÁUSULA TREZE: DOS RECURSOS E DAS COMPETÊNCIAS

13.1. Caso o USUÁRIO tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, por meio do nº (XX) XXXX-XXXX; inclusive na OUVIDORIA: (XX) XXXX-XXXX.

13.2. Nos casos de não atendimento de suas reclamações pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS ou quando entender que não esteja sendo prestado de forma adequada, poderá contatar a Ouvidoria da ARSAE-MG, no telefone 0800 031 9293.

CLÁUSULA QUATORZE: DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Este contrato se aplica a todas as categorias de usuários, conforme critérios estabelecidos pelo artigo 27, § 1º da Resolução nº 40, de 2013 da ARSAE-MG.

14.2. Além do previsto no presente Contrato, aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pela ARSAE-MG relativas à prestação do serviço, em especial a Resolução nº 40/13, e futuras alterações, a Lei nº 8.987/95, a Lei nº 11.445/07, a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), a Lei Estadual nº 18.309/2009 e, subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro.

14.3. Este contrato poderá ser modificado por determinação da ARSAE-MG ou ainda diante de alterações de leis, decretos, resoluções 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 ARSAE <http://www.arsae.mg.gov.br/> e do PRESTADOR DE SERVIÇOS (**Site do PRESTADOR DE SERVIÇOS**).

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.