

9.1.9. Impedimento injustificado ao acesso ou instalação, troca ou manutenção de medidor, à realização de leitura e/ou inspeção por funcionários do prestador de serviços ou seu preposto após comunicação prévia;

9.1.10. Qualquer intervenção no ponto de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto após a aprovação do pedido de ligação;

9.1.11. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta Cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuí-

ÍZOS ARCADOS PELO PRESTADOR DE SERVIÇOS, CONFORME SEGUI:

A multa será o maior dentre:

|-10% do valor do ressarcimento devido: ou

II – valor mínimo por infração, equivalente a:

a) 10% do valor da fatura seguinte da irregularidade.

b) 20% do valor da fatura seguinte à cessação da irregularidade;

9.1.12. O cálculo do ressarcimento retroagirá a, no máximo, 12 (doze) meses da constatação da irregularidade.

10.1. Este Contrato poderá ser encerrado nas seguintes situações:

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

11.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las à SABESP (Região Metropolitana de São Paulo, Interior e Litoral: 0800-0550195); inclusive na OUVIDORIA: 0800-0550565 e, não concordando com o resultado, poderá contatar a ARSESP: 0800-7716883, para, se for o caso, apresentar recurso.

ARSEP: 0800-7716883, para, se for o caso, apresentar recurso.

CLÁUSULA DOZE: DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Este contrato aplica-se a todas as categorias de USUÁRIOS, conforme critérios estabelecidos pela Deliberação nº 106, de 13 de novembro de 2009 da ARSESP.

12.2. Além do previsto no presente Contrato aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pela ARSESP relativas à prestação do serviço, em especial a Deliberação nº 106, de 13 de novembro de 2009 e futuras alterações, a Lei nº 8987/95, a Lei nº 11.445/07, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei Complementar Estadual nº 1025/07e, subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro.

ADASTRO JUNTO À SABESP

12.3. Este contrato poderá ser modificado por determinação da ARSESP

CONTRATO DE ADESAO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELA COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SABESP.

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP, CNPJ/MF nº 43.776.517/0001-80, com sede na Rua Costa Carvalho nº 300, doravante denominada SABESP e o USUÁRIO, responsável pela unidade usuária, e quando ambos forem referidos em conjunto denominados PARTES, em conformidade com a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, Lei Complementar do Estado de São Paulo nº 1025 de 7 de dezembro de 2007 e as Deliberações da ARSESP nº 106 de 13 de novembro de 2009, e nº 130 de 11 de março de 2010 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 pela SABESP 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 SABESP.

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 ARSESP.

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

CLÁUSULA SEGUNDA: DEFINIÇÕES

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

- 2.1. 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;
- 2.2. COLETA DE ESGOTO: recolhimento do esgoto das unidades usuárias por meio de ligações à rede coletora com a finalidade de afastamento;
- 2.3. CORTE DO FORNECIMENTO DE ÁGUA: suspensão do serviço de abastecimento de água, pelo prestador, por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio, sem a retirada do hidrô-

2.8. INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de tubulações, equipamentos, peças, inclusive caixa de inspeção, e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, na divisa do terreno com o passeio público, empregados na coleta de esgotos, sob a responsabilidade de uso e manutenção do usuário;

2.9. INTERRUPÇÃO DE ABASTECIMENTO: suspensão temporária do fornecimento de água para a conservação e manutenção da rede de distribuição, e em situações de casos fortuitos ou de força maior;

2.10. PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA: conjunto de elementos do ramal predial de água constituído pela unidade de medição ou cavalete, registro e dispositivos de proteção e de controle e/ou medição de consumo, que interliga a rede de água à instalação predial do usuário;

2.11. PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA: é o ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

2.12. PONTO DE COLETA DE ESGOTOS: é o ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

2.13. PRESTADOR DE SERVIÇOS: empresa responsável pela prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

2.14. RAMAL PREDIAL DE ÁGUA: trecho de ligação de água, composto de tubulações e conexões, situado entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água;

2.15. RAMAL PREDIAL DE ESGOTO: trecho de ligação de esgoto, composto de tubulações e conexões, situado entre o ponto de coleta de esgoto e a rede pública de esgotamento sanitário;

2.16. RELIGAÇÃO: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de supressão;

2.17. RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de corte;

2.18. TARIFA: valor monetário, fixado em reais, para cobrança dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;

2.19. SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO: interrupção dos serviços, por meio de intervenção no ramal, com a retirada ou não do hidrômetro e inativação da ligação no cadastro comercial;

2.20. UNIDADE USUÁRIA: economia ou conjunto de economias atendidas através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

2.21. USUÁRIO: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador de serviços o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, e a responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

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

4.1.5. Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia para o registro de problemas racionais e emergenciais, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente tratada enumerada em formulário próprio, permitindo o acompanhamento de sua demanda;

4.1.6. Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas pelo prestador de serviços sem ter que se deslocar do município onde mora contra a unidade usuária;

4.1.7. Ser comunicado, por escrito (por carta, e-mail, SMS ou qualquer outro meio acessível ao usuário), no prazo de 15 (quinze) dias, sobre a emissão de providências adotadas para a solução das solicitações ou reclamações recebidas;

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

4.1.9. Ser informado, na fatura, sobre o percentual de reajuste da tarifa de água ou esgoto, e a data de início de sua vigência;

4.1.10. Receber do prestador de serviços em fevereiro de cada ano o recibo de quitação ou atestado de existência de débitos relativos aos serviços prestados ao usuário no exercício anterior;

4.1.11. Ser ressarcido em dobro, por valores cobrados e pagos indevidamente, salvo hipótese de engano justificável, não decorrente de culpa do prestador de serviços;

4.1.12. Ter a água religada e/ou a coleta de esgoto restabelecida em caso de suspensão indevida, no prazo máximo de até 6 (seis) dias, a partir da constatação do prestador de serviços ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro, sem ônus para o usuário;

4.1.13. Receber em caso de suspensão ou supressão indevida o fornecimento, o maior valor entre o dobro do valor estabelecido para religação de urgência ou 20% (vinte por cento) do valor da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária, sem prejuízo do direito de ser ressarcido de eventuais perdas e danos devidamente comprovados;

4.1.14. Ter a água religada e a coleta de esgoto restabelecida, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após o pagamento ou depósito em garantia dos débitos, multa, juros e atualização de fatura pendentes;

4.1.15. Ser informado sobre a ocorrência de interrupções previstas, que devem ser amplamente divulgadas pelo prestador de serviços, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;

4.1.16. Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso ao Manual de Prestação de Serviço e Atendimento ao usuário, a Portaria nº 106/09 da ARSESP e futuras alterações, 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. Ter as leituras de consumo efetuadas pelo prestador de serviços, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias.