

CONTRATO PADRÃO DE ADESÃO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELA ÁGUAS DE NANUQUE CONCESSIONÁRIA SPE S/A. DE NANUQUE/MG.

A **ÁGUAS DE NANUQUE CONCESSIONÁRIA SPE S/A.** de NANUQUE/MG, inscrito sob o CNPJ/MF nº 50.150.909/0001-02, com sede na Rua Itambacuri, 521, bairro Centro, na cidade de Nanuque - MG, doravante denominado AN, o USUÁRIO, responsável pela ligação de água e esgotamento sanitário registrada em seu nome, e quando todos forem e quando forem referidos em conjunto denominados PARTES, em conformidade com a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, Lei Federal nº 14.026, de 15 de julho de 2020, Contrato de Concessão nº 01/2023, para exploração dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do município de Nanuque e as Deliberações da Agência Reguladora ARISB - MG, bem como as suas futuras alterações, aderem de forma integral, a este Contrato Padrão de Adesão para a 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 AN 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 AN.

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 dispositivos do regulamento do AN e das Deliberações expedidas pela ARISB-MG.

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

CLÁUSULA SEGUNDA – DEFINIÇÕES

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

2.1. ABRIGO OU PADRÃO: local (reservado pelo proprietário) de acordo com as normas internas do prestador ou caixa padronizada (distribuída ou aprovada pelo prestador de serviço) para instalação do cavalete;

2.2. AFERIÇÃO DO HIDRÔMETRO: verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica;

2.3. ÁGUA POTÁVEL: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam aos padrões de potabilidade, definidos pelo Ministério da Saúde;

- 2.4. **CAVALETE:** conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, sendo considerado como o ponto de entrega de água tratada no imóvel;
- 2.5. **CAIXA DE INSPEÇÃO** (ponto de coleta de esgoto): é o ponto de conexão da(s) instalação(ões) predial(is) do usuário (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário; ponto de coleta de esgoto;
- 2.6. **COLETA DE ESGOTO:** recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;
- 2.7. **COLETOR PREDIAL:** tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;
- 2.8. **CORTE DA LIGAÇÃO:** interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;
- 2.9. **CONTRATO ESPECIAL:** instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços de abastecimento de água e ou esgotamento sanitário, que deverá ser homologado pela ARISB-MG;
- 2.10. **CONTRATO PADRÃO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:** instrumento contratual padronizado, previamente homologado pela Agência Reguladora, para a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário sem prévia aprovação da Agência Reguladora;
- 2.11. **ECONOMIA:** unidades autônomas para fornecimento de água ou esgotamento sanitário, como moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- 2.12. **FATURA DE SERVIÇOS:** nota fiscal ou documento de cobrança que apresenta o valor total a ser pago pelo usuário, referente à prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como de outros serviços prestados, especificando o período e discriminando-se as exigências constantes do Decreto federal nº 5.440/2005 e da Resolução FR-ARISB-MG nº 132, de 08/09/2020;
- 2.13. **HIDRÔMETRO:** equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;
- 2.14. **MATRIZ TARIFÁRIA:** forma de cobrança das tarifas aplicadas ao faturamento do mercado como forma de contraprestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, diferenciada de acordo com a categoria em que se enquadra o usuário e as faixas de consumo atingidas;
- 2.15. **RAMAL PREDIAL ÁGUA:** Tomada de água da rede de distribuição, conjunto de tubulações, conexões e registros, compreendidos entre esta (Tomada) e o cavalete;
- 2.16. **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;

2.17. SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO: interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, suspensão da emissão de faturas e inativação do cadastro comercial;

2.18. SISTEMA CONDOMINIAL DE ESGOTO: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, como unidade de esgotamento;

2.19. UNIDADE USUARIA: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

2.20. USUARIO/CLIENTE: pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que solicitar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, vinculada a unidade usuária, sendo o mesmo responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares e contratuais;

CLÁUSULA TERCEIRA – VIGÊNCIA DO CONTRATO

3.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, contado a partir da execução da ligação de água e/ou de esgoto.

CLÁUSULA QUARTA – DIREITOS DO USUÁRIO

4.1. São os principais direitos do USUÁRIO:

4.1.1. Receber a prestação dos serviços de saneamento básico de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes;

4.1.2. 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, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e enumerada em formulário próprio, com fornecimento de número/código de protocolo de atendimento, permitindo o acompanhamento de sua demanda;

4.1.3. Receber a fatura com antecedência mínima em relação ao vencimento de: 10 (dez) dias úteis para os usuários das categorias social, residencial e pública; 5 (cinco) dias para os usuários que tiverem apenas unidades classificados nas categorias comercial e industrial; e 5 (cinco) dias nos casos de desligamento a pedido do usuário;

4.1.4. Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal dentre aquelas disponibilizadas pelo AN, as quais não poderão ser inferior a 6 (seis) datas de vencimento possíveis;

4.1.5. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente;

4.1.6. Possuir hidrômetro para aferição do consumo de água, e ser comunicado quando da troca do mesmo;

4.1.7. Solicitar verificações dos instrumentos de medição ao prestador de serviços, a qualquer tempo, sendo os custos dos serviços cobrados do USUÁRIO somente quando os erros de indicação verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica vigente e quando a solicitação se der em um período inferior a 5 (cinco) anos a partir da data de instalação do hidrômetro ou de sua última verificação, o que for mais recente;

- 4.1.8. Ser informado com até 72 (setenta e duas) horas de antecedência sobre as interrupções programadas no abastecimento de água;
- 4.1.9. Ser comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência sobre cortes de abastecimento;
- 4.1.10. Ter o abastecimento de água restabelecido em até 12 (doze) horas, por cortes indevidos; em 24 (vinte e quatro) horas, por corte com aviso prévio; em 72 (setenta e duas) horas, por retirada do ramal;
- 4.1.11. Ter restaurados os passeios e revestimentos nos logradouros públicos, danificados em decorrência de intervenções do AN no ramal predial de água ou de esgoto, desde que não tenham sido realizadas por solicitação própria e que essa não tenha sido motivada por evento de responsabilidade do prestador de serviços;
- 4.1.12. Dispor de Agência para atendimento para as suas solicitações e rede credenciada para recebimento de faturas.
- 4.1.13. Dispor de endereço eletrônico para atendimento as solicitações dos usuários.
- 4.1.14. Contatar a ARISB-MG, através de sua ouvidoria (ouvidoria@arisb.com.br, pelo formulário no site www.arisb.com.br ou pelo 0800 200 4009), em caso de não atendimento junto ao prestador dos serviços de saneamento ou no caso de dúvidas quanto à solução apresentada pelo prestador de serviços.
- 4.1.15. Receber do prestador de serviços anualmente o recibo de quitação ou atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados ao USUÁRIO no exercício anterior;
- 4.1.16. Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento presencial e virtual, acesso ao Regulamento da Prestação de Serviço do AN, Resolução de Fiscalização e Regulação ARISB-MG nº 132, de 08 de setembro de 2020, a Portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade da água, o Código de Defesa do Consumidor, a Tabela de Preços e Prazos de Serviços, material demonstrativo explicitando a metodologia de faturamento praticada pelo AN e este Contrato Padrão de Adesão;
- 4.1.17. Receber do prestador de serviços na fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme legislação vigente;
- 4.1.18. Ser comunicado, pelo prestador de serviços, quando detectadas anomalias no consumo mensal (indícios de discrepâncias no consumo);
- 4.1.19. Ter assegurado que o prestador de serviços utilizará as informações contidas no seu cadastro, exclusivamente para proceder às medidas legais, judiciais e extrajudiciais, para a liquidação e execução de débitos, bem como para aplicação de penalidades por infrações previstas em lei;

CLÁUSULA QUINTA – DEVERES DO USUÁRIO

5.1. São os principais deveres do USUÁRIO:

- 5.1.1. Ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto e não realizar/permitir derivações clandestinas para atendimento a outros imóveis;
- 5.1.2. Não realizar intervenções no padrão de ligação nem manipular ou violar o medidor e lacre;

- 5.1.3. Manter as instalações prediais de acordo com os padrões e normas exigidas, responsabilizando-se pelo aumento do consumo de água causado por eventuais vazamentos internos em seu imóvel;
- 5.1.4. Manter hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação;
- 5.1.5. Comunicar ao AN qualquer anormalidade no ramal ou coletor predial, no hidrômetro ou na rede de distribuição de água e coletora de esgoto;
- 5.1.6. Manter atualizados seus dados cadastrais junto ao prestador de serviços, especialmente quando da mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso;
- 5.1.7. Pagar a fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso;
- 5.1.8. Zelar pela potabilidade da água na instalação predial, principalmente nos reservatórios, os quais deverão ser dotados de válvulas de boia e de tampa;
- 5.1.9. Evitar o desperdício de água, contribuindo com o meio ambiente;
- 5.1.10. Havendo o abastecimento de Fonte Alternativa, as instalações internas, em especial os reservatórios, deverão ser separadas;
- 5.1.11. Não direcionar a água de chuva e lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto;
- 5.1.12. Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora. Evitar jogar óleo de cozinha e outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário;
- 5.1.13. Avisar o prestador de serviços sobre vazamentos em vias públicas;
- 5.1.14. Quando entrar em contato com o prestador de serviços, anotar sempre o número do protocolo e/ou solicitação de serviço;
- 5.1.15. Ao desocupar um imóvel, solicitar o desligamento ou transferência de titularidade da fatura.

CLÁUSULA SEXTA – DEVERES DO PROPRIETÁRIO

6.1. É dever do PROPRIETÁRIO manter atualizado cadastro de uso e ocupação do imóvel junto ao AN, assumindo a responsabilidade pela quitação de débitos efetuados na ausência de solicitação de alteração cadastral, sob pena de interrupção dos serviços, protesto e execução e/ou inscrição em dívida ativa.

CLÁUSULA SÉTIMA – INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE USUÁRIA

- 7.1. O serviço de abastecimento de água do imóvel poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções e nos termos da lei, nos seguintes casos:
- 7.1.1. Situações que atinjam a segurança de pessoas e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento básico;
- 7.1.2. Manipulação indevida, por parte do USUÁRIO, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente da rede pública;

- 7.13. Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema;
- 7.14. Revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- 7.15. Ligação clandestina ou religação à revelia;
- 7.16. Deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- 7.17. Solicitação do USUÁRIO, nos limites da Resolução FR ARISB-MG nº 132, de 08/09/2020;
- 7.18. Não ligação à rede pública de coleta e tratamento de esgoto sanitário, após a notificação pelo prestador de serviços e ultrapassado o prazo para a devida regularização; e
- 7.19. Negativa do USUÁRIO em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito.
- 7.2. É vedado ao Prestador suspender os serviços de esgotamento sanitário, excetuando-se situações que promovam risco à segurança de pessoas e bens, incluindo a saúde da população e de trabalhadores dos serviços em referência.
- 7.3. O prestador de serviços, após aviso ao USUÁRIO, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão, poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:
- 7.3.1. por inadimplemento do USUÁRIO do pagamento da fatura;
- 7.3.2. pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição;

CLÁUSULA OITAVA – EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

- 8.1. O prestador de serviços poderá executar serviços que não sejam o abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que o USUÁRIO decida contratá-los.
- 8.2. O prestador de serviços deverá emitir fatura, de forma discriminada, para cobrança de outros serviços, quando solicitados antecipadamente pelo USUÁRIO.
- 8.3. Para unidades usuárias cujas instalações prediais de água pluvial e de esgoto estejam interligadas, a realização de ligação, religação, aumento de vazão e contratação de fornecimentos especiais é condicionada à regularização das instalações prediais.
- 8.4. Para unidades usuárias que ainda não estejam interligadas ao sistema de esgotamento sanitário, quando na existência de rede disponível, a execução de ligação, religação, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais está condicionada à interligação aos sistemas públicos de esgoto.

CLÁUSULA NONA – COBRANÇA E CONDIÇÕES DE REAJUSTE

- 9.1. A cobrança pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário será realizada através de faturas, as quais serão calculadas com base na matriz tarifária vigente, definida pela ARISB-MG em Resolução específica.

9.2. Os valores das tarifas de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário relativas ao presente Contrato serão reajustados e/ou revisados, nos termos do contrato firmado com o município e/ou de acordo com a ARISB-MG.

9.2.1. O não pagamento da conta na data aprezada incorrerá em cobrança de multa por impontualidade de 2,00% sobre o total da conta acrescido de juros de mora de 1,00% ao mês, e correção monetária com base na variação positiva do IPCA, ocorrida entre o dia do vencimento e o seu efetivo pagamento, estando o USUÁRIO sujeito à interrupção do fornecimento de água.

CLÁUSULA DÉCIMA – INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS

10.1. Constitui ato irregular a ação ou omissão do USUÁRIO, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

10.1.1 - Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;

10.1.2. - Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;

10.1.3. – Lançamento, sem tratamento, de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;

10.1.4. - Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (*by pass*);

10.1.5. - Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;

10.1.6. - Ligação clandestina de água e esgoto;

10.1.7. - Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;

10.1.8. - Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;

10.1.9. - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;

10.1.10. - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;

10.1.11. - Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;

10.1.12. - Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pelo prestador de serviços;

10.1.13. - Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;

10.1.14. - Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;

10.1.15. - Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;

10.1.16. - Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;

10.1.17. - Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar;

10.1.18. - Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;

10.1.19. - Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;

10.1.21. - Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

Parágrafo único. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento.

10.2. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta Cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa, conforme Anexo I do Regulamento de Prestação de Serviços do AN, e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador de serviços.

10.3. A notificação espontânea da situação infracional ao prestador do serviço ou ao órgão fiscalizador permitirá ao USUÁRIO, quando cabível, obter prazo razoável para correção da irregularidade, durante o qual ficará suspensa sua autuação, sem prejuízo de outras medidas legais e da reparação de danos eventualmente causados às infraestruturas do serviço público, a terceiros ou à saúde pública.

CLÁUSULA ONZE – ENCERRAMENTO DO CONTRATO

11.1. O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o USUÁRIO será efetuado segundo as seguintes características e condições:

11.1.1. por ação do USUÁRIO, mediante pedido de desligamento ou alteração da titularidade da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no contrato vigente; e

11.1.2. por ação do prestador de serviços, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária, desde que o imóvel esteja adimplente e que seja comprovada a transferência de titularidade do imóvel em questão.

11.1.3. Nos casos de fusão de imóveis, no qual dois ou mais imóveis venham a ser transformados em imóvel único com apenas uma numeração.

11.2. No caso referido no inciso 11.1.1, à condição de unidade usuária desativada deverá constar do cadastro, até que seja restabelecido o fornecimento em decorrência da formulação de novo pedido de ligação.

CLÁUSULA DOZE – RECURSOS E DAS COMPETÊNCIAS

12.1. Caso o USUÁRIO tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las ao prestador de serviços pelo telefone nº (033) 9 9856-6439 ou pelo site www.aguasdenanuque.com.br; e não concordando com o resultado poderá contatar a ARISB-MG (ouvidoria@arisb.com.br, pelo formulário no site www.arisb.com.br ou pelo 0800 200 4009), para, se for o caso, apresentar recurso.

CLÁUSULA TREZE – DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Este contrato aplica-se a todas as categorias de USUÁRIOS, conforme critérios estabelecidos pelo Regulamento dos Serviços e as Deliberações da ARISB-MG.

132. Além do previsto no presente Contrato aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pela ARISB-MG relativas à prestação do serviço, o Código de Defesa do Consumidor e, subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro.

133. Este contrato poderá ser modificado por determinação da ARISB-MG 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. O USUÁRIO deverá ser avisado da(s) modificação(ões) na fatura subsequente às mudanças.

134. 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.

135. Este contrato estará disponível no endereço eletrônico da ARISB-MG: www.arisb.com.br e do prestador de serviços: www.aguasdenanuque.com.br

CLÁUSULA CATORZE – FORO

14.1. Para dirimir quaisquer divergências relacionadas ao presente contrato, as PARTES elegem o foro da comarca de Nanuque – MG, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Observação: 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 pelo AN com o aval da Agência Reguladora ARISB-MG. Este contrato não precisa ser assinado ou devolvido para o AN, mas é importante que você leia e guarde para saber seus direitos e deveres e mantenha sempre atualizado o seu cadastro junto ao prestador de serviços.