# CONTRATO PADRÃO DE ADESÃO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO

# SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SACRAMENTO/MG

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sacramento/MG, inscrito sob o CNPJ/MF nº 24.334.872/0001-54, com sede na Praça Cônego Hermógenes na cidade de Sacramento - MG, doravante denominado SAAE de Sacramento e o USUÁRIO Digite o nome do usuário, portador do CPF/CNPJ nº Digite o número do CPF/CNPJ do usuário , responsável pela unidade usuária n° Digite o número de identificação da unidade usuária , situada na Insira a rua, o número da residência e complemento (se houver) , Sacramento – MG, de propriedade de Inserir nome do proprietário do imóvel , portador do CPF/CNPJ nº Inserir número do CPF/CNPJ do proprietário do imóvel , e quando todos forem referidos em conjunto denominados PARTES, em conformidade com a Lei Federal n° 11.445, de 5 de janeiro de 2007, Lei Federal nº 14.026, de 15 de julho de 2020, Lei Municipal n° 51 de 24 de novembro de 1967 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. O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário pelo SAAE Sacramento ao USUÁRIO.
     1. As disposições deste contrato se aplicam às unidades usuárias e usuários atendidos pelos serviços de água e/ou esgotamento sanitário do SAAE Sacramento.
     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 SAAE Sacramento e das Deliberações expedidas pela ARISB-MG.
  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:

* 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. AFERIÇÃO DO HIDRÔMETRO: verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica;
  3. ÁGUA POTÁVEL: água cujos parâmetros microbiológicos, físicos, químicos e radioativos atendam aos padrões de potabilidade, definidos pelo Ministério da Saúde;
  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;
  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;
  6. COLETA DE ESGOTO: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;
  7. COLETOR PREDIAL: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;
  8. CORTE DA LIGAÇÃO: interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;
  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;
  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;
  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;
  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;
  13. HIDRÔMETRO: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;
  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;
  15. RAMAL PREDIAL ÁGUA: Tomada de água da rede de distribuição, conjunto de tubulações, conexões e registros, compreendidos entre esta (Tomada) e o cavalete;
  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;
  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;
  18. SISTEMA CONDOMINIAL DE ESGOTO: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, como unidade de esgotamento;
  19. UNIDADE USUARIA: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;
  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

* 1. São os principais direitos do USUÁRIO:
     1. Receber a prestação dos serviços de saneamento básico de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes;
     2. Ter à disposição 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;
     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. Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal dentre aquelas disponibilizadas pelo SAAE Sacramento, as quais não poderão ser inferiores a 6 (seis) datas de vencimento possíveis;
     5. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente;
     6. Possuir hidrômetro para aferição do consumo de água, e ser comunicado quando da troca do mesmo;
     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 à 5 (cinco) anos a partir da data de instalação do hidrômetro ou de sua última verificação, o que for mais recente;
     8. Ser informado com até 72 (setenta e duas) horas de antecedência sobre as interrupções programadas no abastecimento de água;
     9. Ser comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência sobre cortes de abastecimento;
     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;
     11. Ter restaurados os passeios e revestimentos nos logradouros públicos, danificados em decorrência de intervenções do SAAE Sacramento 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;
     12. Ter à disposição Agência para atendimento para às suas solicitações e rede credenciada para recebimento de faturas.
     13. Ter à disposição endereço eletrônico para atendimento às suas solicitações.
     14. Contatar a ARISB-MG, através de sua ouvidoria [(ouvidoria@arisb.com.br,](mailto:(ouvidoria@arisb.com.br) pelo formulário no site [www.arisb.com.br](http://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.
     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;
     16. Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento presencial e virtual, acesso ao Regulamento da Prestação de Serviço do SAAE Sacramento, 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 SAAE Sacramento e este Contrato Padrão de Adesão;
     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;
     18. Ser comunicado, pelo prestador de serviços, quando detectadas anomalias no consumo mensal (indícios de discrepâncias no consumo);
     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

* 1. São os principais deveres do USUÁRIO:
     1. Ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto e não realizar/permitir derivações clandestinas para atendimento a outros imóveis;
     2. Não realizar intervenções no padrão de ligação nem manipular ou violar o medidor e lacre;
     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;
     4. Manter hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação;
     5. Comunicar ao SAAE Sacramento qualquer anormalidade no ramal ou coletor predial, no hidrômetro ou na rede de distribuição de água e coletora de esgoto;
     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;
     7. Pagar a fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso;
     8. Zelar pela potabilidade da água na instalação predial, principalmente nos reservatórios, os quais deverão ser dotados de válvulas de boia e de tampa;
     9. Evitar o desperdício de água, contribuindo com o meio ambiente;
     10. Havendo o abastecimento de Fonte Alternativa, as instalações internas, em especial os reservatórios, deverão ser separadas;
     11. Não direcionar a água de chuva e lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto;
     12. Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora. Evitar jogar óleo de cozinha e outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário;
     13. Avisar o prestador de serviços sobre vazamentos em vias públicas;
     14. Quando entrar em contato com o prestador de serviços, anotar sempre o número do protocolo e/ou solicitação de serviço;
     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 SAAE Sacramento, 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 – INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE USUÁRIA

* 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:
     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;
     2. Manipulação indevida, por parte do USUÁRIO, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente da rede pública;
     3. Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema;
     4. Revenda ou abastecimento de água a terceiros;
     5. Ligação clandestina ou religação à revelia;
     6. Deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
     7. Solicitação do USUÁRIO, nos limites da Resolução FR ARISB-MG nº 132, de 08/09/2020;
     8. 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
     9. Negativa do USUÁRIO em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito.
  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.
  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:
     1. por inadimplemento do USUÁRIO do pagamento da fatura;
     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

* 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.
  2. O prestador de serviços deverá emitir fatura, de forma discriminada, para cobrança de outros serviços, quando solicitados antecipadamente pelo USUÁRIO.
  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.
  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

* 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.
  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.
     1. O não pagamento da conta na data aprazada incorrerá em cobrança de multa por impontualidade de 2% (dois por cento) sobre o total da conta acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, e correção monetária 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

* 1. Constitui ato irregular a ação ou omissão do USUÁRIO, relativa a qualquer dos seguintes fatos:
     1. - Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;
     2. - Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;
     3. – Lançamento, sem tratamento, de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;
     4. - Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (*by pass*);
     5. - Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
     6. - Ligação clandestina de água e esgoto;
     7. - Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
     8. - Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;
     9. - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;
     10. - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;
     11. - Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;
     12. - Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pelo prestador de serviços;
     13. - Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
     14. - Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;
     15. - Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;
     16. - Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;
     17. - Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar;
     18. - Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;
     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.

* 1. 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 SAAE Sacramento e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador de serviços.
  2. 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

* 1. O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o USUÁRIO será efetuado segundo as seguintes características e condições:
     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
     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.
     3. Nos casos de fusão de imóveis, no qual dois ou mais imóveis venham a ser transformados em imóvel único com apenas uma numeração.
  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 pelos telefones 0800-283-1425 ou 34 3351-1422 ou pelo site [www.saaesac.mg.gov.br](http://www.saaesac.mg.gov.br); e não concordando com o resultado poderá contatar a ARISB-MG [ouvidoria@arisb.com.br](mailto:ouvidoria@arisb.com.br) pelo formulário no site [www.arisb.com.br](http://www.arisb.com.br/) ou pelo 0800 200 4009, para, se for o caso, apresentar recurso.

# CLÁUSULA TREZE – DISPOSIÇÕES GERAIS

* 1. Este contrato aplica-se a todas as categorias de USUÁRIOS, conforme critérios estabelecidos pelo Regulamento dos Serviços e as Deliberações da ARISB-MG.
  2. 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.
  3. 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.
  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.
  5. Este contrato estará disponível no endereço eletrônico da ARISB-MG: [www.arisb.com.br](http://www.arisb.com.br/) e do prestador de serviços: [www.saaesac.mg.gov.br](http://www.saaesac.mg.gov.br)

# CLÁUSULA CATORZE – FORO

14.1. Para dirimir quaisquer divergências relacionadas ao presente contrato, as PARTES elegem o foro da comarca de Sacramento – 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 SAAE Sacramento com o aval da Agência Reguladora ARISB-MG. Este contrato não precisa ser assinado ou devolvido para o SAAE, 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.