



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELA SECRETARIA DE ÁGUA E ESGOTO DE RIBEIRÃO PRETO.

A **Secretaria de Água e Esgoto de Ribeirão Preto**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda sob nº 45.198.109/0001-13, com sede administrativa na cidade e comarca de Ribeirão Preto, Estado de São Paulo, à Rua Amador Bueno nº 22, Centro, CEP 14.010-070, doravante denominada **SAERP**, e o **USUÁRIO/CONSUMIDOR, (NOME E CPF)**, responsável pela **UNIDADE USUÁRIA (Nº)**, situada na **(ENDEREÇO COMPLETO)**, de propriedade de **(NOME E CPF)**, e quando todos forem referidos em conjunto, denominados partes, em conformidade com a Lei federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, aderem de forma integral a este contrato de prestação de serviços públicos de abastecimento de água, coleta, afastamento e tratamento de esgoto.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços públicos de abastecimento de água, e coleta e afastamento de esgoto sanitário pela SAERP ao USUÁRIO.

1.1.1. As disposições deste contrato se aplicam às unidades usuárias e USUÁRIOS atendidos pelos serviços de água e esgoto da SAERP.

1.1.2. Este contrato contém as principais condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário (coleta, afastamento e tratamento) entre as partes.

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

CLÁUSULA SEGUNDA – DEFINIÇÕES

2.1. Para os fins e efeitos deste contrato, são adotadas as seguintes definições:

2.1.1. ABRIGO OU PADRÃO: local (reservado pelo proprietário) ou caixa padronizada (distribuída ou aprovada pelo prestador de serviços) para instalação do cavalete;

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

2.1.3. AVISO: informação dirigida a USUÁRIO pelo prestador dos serviços, com comprovação de recebimento, que tenha como objetivo notificar a interrupção da prestação dos serviços;

2.1.4. 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;

2.1.5. 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;

2.1.6. COLETA DE ESGOTO: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;

2.1.7. COLETOR PREDIAL: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;

2.1.8. CORTE DA LIGAÇÃO: interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;

- 2.1.9. CONSUMO MÍNIMO: faturamento do volume mínimo por economia em metros cúbicos, medidos por mês e definido pelo titular dos serviços ou, na sua ausência, pela ARES-PCJ;
- 2.1.10. 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 ARES-PCJ;
- 2.1.11. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: instrumento contratual padronizado, previamente aprovado pela ARES-PCJ, 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;
- 2.1.12. 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 esgotamento sanitário;
- 2.1.13. FATURA DE SERVIÇOS: nota fiscal ou documento que apresenta a quantia total a ser paga pelo USUÁRIO, referente à prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando-se as exigências constantes do Decreto federal nº 5.440/2005 e da Resolução ARES-PCJ nº 50, de 28/02/2014;
- 2.1.14. HIDRÔMETRO: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;
- 2.1.15. RAMAL PREDIAL ÁGUA: conjunto de tubulações, conexões e registro compreendido entre a rede de distribuição até antes do cavalete;
- 2.1.16. 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;
- 2.1.17. 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;
- 2.1.18. SISTEMA CONDOMINIAL DE ESGOTO: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, como unidade de esgotamento;
- 2.1.19. UNIDADE USUARIA: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;
- 2.1.20. USUARIO/CLIENTE: pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que solicitar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, vinculada à 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 adesão eletrônica pelo USUÁRIO.

CLÁUSULA QUARTA – DIREITOS DO USUÁRIO

4.1. Principais direitos do USUÁRIO:

4.1.1. Receber a prestação dos serviços de saneamento básico de forma adequada;

- 4.1.2. Dispor de serviço de atendimento telefônico gratuito, 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias da semana, com fornecimento de número/código de protocolo de atendimento;
- 4.1.3. Receber a fatura com antecedência de 05 (cinco) dias úteis da data do vencimento;
- 4.1.4. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente;
- 4.1.5. Possuir hidrômetro medindo o consumo de água e ser comunicado, no ato, sobre troca do medidor;
- 4.1.6. Solicitar verificações dos instrumentos de medição à SAERP, sendo os custos dos serviços cobrados do USUÁRIO somente quando os erros de indicação verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica vigente;
- 4.1.7. Ser informado, com até 72 (setenta e duas) horas de antecedência, sobre as interrupções programadas no abastecimento de água;
- 4.1.8. Ser comunicado, com 30 (trinta) dias de antecedência, sobre cortes de abastecimento de água;
- 4.1.9. Ter o abastecimento de água restabelecido em até 12 (doze) horas por cortes indevidos; até 24 (vinte e quatro) horas por corte com aviso prévio; até 72 (setenta e duas) horas por retirada do ramal;
- 4.1.10. Ter restauradas as calçadas danificadas por obras da empresa de saneamento, conforme resolução vigente da ARES-PCJ;
- 4.1.11. Dispor de agência para atendimento de suas solicitações, e rede credenciada para recebimento de faturas;
- 4.1.12. Contatar a ARES-PCJ, através de sua ouvidoria (ouvidoria@arespcj.com.br, pelo formulário no site www.arespcj.com.br ou pelo 0800 77 11445 e WhatsApp 19-99954-2370), em caso de não atendimento junto ao prestador dos serviços de saneamento;
- 4.1.13. Escolher entre 06 (seis) datas diferentes de vencimento da fatura.
- 4.2. A SAERP deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram, preferencialmente, até o próximo faturamento, mediante requerimento do interessado.

CLÁUSULA QUINTA – DEVERES DO USUÁRIO

5.1. Principais deveres do USUÁRIO:

- 5.1.1. Ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto, e não realizar derivações clandestinas para atendimento a outros imóveis;
- 5.1.2. Não realizar intervenções no padrão de ligação, nem manipular ou violar o medidor e o lacre;
- 5.1.3. Manter as instalações prediais de acordo com os padrões e normas, 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 qualquer avaria no hidrômetro;
- 5.1.6. Manter atualizados seus dados cadastrais junto à SAERP;
- 5.1.7. Pagar a fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso;
- 5.1.8. Evitar o desperdício de água, contribuindo com o meio ambiente;
- 5.1.9. Havendo o abastecimento de fonte alternativa, as instalações/reservações internas deverão ser distintas (separadas);
- 5.1.10. Não direcionar a água de chuva e lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto;
- 5.1.11. Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora, evitando jogar óleo de cozinha e outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário;
- 5.1.12. Avisar a SAERP de serviços sobre vazamentos em vias públicas;

- 5.1.13. Anotar sempre o número do protocolo e/ou solicitação de serviço quando em contato com a SAERP.
- 5.1.14. Ao desocupar um imóvel, solicitar o desligamento ou transferência de titularidade da fatura;
- 5.1.15. Utilizar-se da água para o fim especificado no pedido da ligação, devendo comunicar à SAERP qualquer alteração nesse sentido;
- 5.1.16. Cumprir o código e posturas municipal, relativo às questões sanitárias ambientais, de edificações e de uso de equipamentos públicos;
- 5.1.17. Não executar ligações de água ou esgoto no imóvel de que seja PROPRIETÁRIO/USUÁRIO, sendo esses serviços exclusivos da SAERP;
- 5.1.18. Permitir e franquear o acesso de fiscais e agentes da SAERP às instalações hidrossanitárias do imóvel para fins de inspeção e vistoria aos serviços de saneamento básico;
- 5.1.19. Escolher uma data dentre as 06 (seis) disponíveis para vencimento de sua fatura;
- 5.1.20. Manter no imóvel reservação de água suficiente para abastecimento de, pelo menos, 24 (vinte e quatro) horas;
- 5.1.21. Limpar a caixa d'água de seu imóvel a cada 06 (seis) meses.

CLÁUSULA SEXTA – DEVERES E VEDAÇÕES DO PROPRIETÁRIO/USUÁRIO

- 6.1. É dever do proprietário manter atualizado cadastro de uso e ocupação do imóvel junto à SAERP, assumindo a responsabilidade pela quitação de débitos efetuados na ausência de solicitação de alteração cadastral, ou na falta de indicação de novo USUÁRIO, sob pena de interrupção dos serviços, protesto e execução e/ou inscrição em dívida ativa.
- 6.2. É vedado ao PROPRIETÁRIO/USUÁRIO legalmente habilitado:
 - 6.2.1. Retirar, por si ou por terceiro sob sua ordem, o hidrômetro instalado, recebendo água diretamente da rede pública sem a devida medição, sujeitando-se o PROPRIETÁRIO/USUÁRIO ao previsto na lei penal, sem exclusão dos procedimentos previstos neste instrumento;
 - 6.2.2. Violar o hidrômetro ou o macro medidor de vazão, de qualquer forma, externa ou internamente, violando ou não o lacre do equipamento, de forma que o volume medido seja menor que o efetivamente consumido, resultando em prejuízo à SAERP;
 - 6.2.3. Alterar a posição do hidrômetro, em desconformidade com o disposto na Portaria do INMETRO, de forma que a leitura por ele apresentada não seja fidedigna;
 - 6.2.4. Promover derivação, interna ou externa ao imóvel, para receber água antes da sua passagem pelo medidor de volume (hidrômetro) ou regulador de vazão;
 - 6.2.5. Retirar água diretamente dos encanamentos da rede geral ou de derivação por meio de bomba ou qualquer outro sistema de sucção;
 - 6.2.6. Realizar derivação não hidrometrada em poço tubular profundo, com finalidade de burlar a leitura correta do consumo de água em prejuízo da aferição do volume faturado de esgoto;
 - 6.2.7. Religar, por iniciativa própria, o imóvel à rede pública de abastecimento, após suspensão ou cancelamento do serviço efetuado pela SAERP;
 - 6.2.8. Promover ligação de água ou esgoto sem o conhecimento da SAERP, portanto, clandestina;
 - 6.2.9. Executar qualquer extensão de instalação predial para servir outra economia localizada em imóvel distinto, ainda que pertencente ao mesmo PROPRIETÁRIO/USUÁRIO;
 - 6.2.10. Romper o anel antifraude instalado no hidrômetro ou macro medidor;
 - 6.2.11. Deixar de ligar o imóvel à rede de abastecimento de água e à rede pública coletora de esgoto existente;

- 6.2.12. Manusear, em qualquer circunstância, o cavalete ou a caixa de proteção do hidrômetro, sem a devida autorização da SAERP;
- 6.2.13. Instalar qualquer equipamento ou dispositivo no ramal predial externo de água e esgoto sem autorização da SAERP;
- 6.2.14. Interligar as redes das fontes próprias de abastecimento ou suprimento próprio de água à rede pública, de modo a possibilitar a comunicação entre estas instalações;
- 6.2.15. Perfurar poço tubular profundo no perímetro do Município de Ribeirão Preto em desacordo com as prescrições neste instrumento, nos termos das normativas do DAEE;
- 6.2.16. Instalar, por iniciativa própria, cavalete e hidrômetro;
- 6.2.17. Desrespeitar as regras excepcionais impostas pela SAERP, nas situações de emergência, calamidade pública ou racionamento;
- 6.2.18. Transportar ou comercializar água potável em caminhões tanque em desacordo com as prescrições do regulamento de serviços da SAERP, uma vez que essa detém exclusividade no serviço;
- 6.2.19. Lançar, mediante emprego ou utilização de caminhão limpa-fossa, em córregos, rios, terrenos vagos, bueiros, poços de visita da rede pública de esgoto, ou em qualquer local que cause danos ao meio ambiente ou à saúde pública, efluentes retirados de fossas sépticas, nos termos das normativas da CETESB;
- 6.2.20. Lançar águas pluviais nos sistemas de esgotamento sanitário, sendo obrigatória em cada imóvel a existência de canalização independente para coleta dessas águas;
- 6.2.21. Lançar esgoto, despejos ou efluentes de qualquer natureza em galeria de águas pluviais e cursos de água, ao ar livre em sarjetas ou sobre telhados, pátios, ou qualquer outro local inadequado que possa causar danos à saúde pública ou ao meio ambiente;
- 6.2.22. Lançar no coletor público de esgoto despejo industrial "*in natura*", que sejam nocivos à saúde ou prejudiciais à segurança dos trabalhos na rede; que interfiram na operação e desempenho dos sistemas de tratamento; que obstruam tubulações e equipamentos; que ataquem as tubulações, afetando a resistência ou durabilidade de suas estruturas; e com temperaturas elevadas, acima de 40°C (quarenta graus centígrados);
- 6.2.23. Lançar na rede de esgoto líquidos residuais que, por suas características, exijam tratamento prévio;
- 6.2.24. Utilizar de fossa séptica ou dispositivo semelhante para tratamento ou disposição final de efluentes domésticos ou industriais, sem prévia análise e parecer da SAERP, em áreas providas ou não de redes coletoras de esgoto;
- 6.2.25. Impedir a SAERP, ou terceiro por essa autorizado, de realizar a troca de hidrômetro ou ter acesso às instalações hidrossanitárias do imóvel para realizar inspeções e vistorias;
- 6.2.26. Descarregar em aparelhos sanitários substâncias sólidas ou líquidas estranhas ao serviço de esgotamento sanitário, tais como lixo, resíduos de cozinha, papéis, águas quentes de caldeiras, tecidos de qualquer natureza, materiais plásticos, estopas, folhas, substâncias químicas nocivas e explosivas ou que desprendam gases nocivos, substâncias que possam danificar as redes e o sistema de depuração e tratamento de esgoto;
- 6.2.27. Manobrar o registro externo sem autorização da SAERP;
- 6.2.28. Utilizar de meios mecânicos que facilitem a passagem de materiais sólidos pelas tubulações de esgoto, salvo se estes restarem liquefeitos;

- 6.2.29. Fazer sondagens no subsolo por meio de estacas ou sondas de qualquer natureza, sem a prévia autorização da SAERP, a fim de evitar prejuízos às redes de água e esgoto, nos termos das normativas do DAEE;
- 6.2.30. Plantar árvores que possam danificar as tubulações de água e esgoto, devendo ser removidas as que se encontrarem nessas condições, após notificação regular da SAERP;
- 6.2.31. Prestar à SAERP falsa informação sobre a origem dos efluentes despejados na estação de tratamento de esgoto;
- 6.2.32. Desperdiçar água com lavagem de calçadas, carros ou outras formas de utilização indevidas que propicie o desperdício de água;
- 6.2.33. Deixar de cumprir as determinações escritas dos agentes da SAERP.

CLÁUSULA SÉTIMA – INTERRUPTÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS

7.1 O serviço de abastecimento de água 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;
- 7.1.3. Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias no sistema;
- 7.1.4. Revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- 7.1.5. Ligação clandestina ou religação à revelia;
- 7.1.6. Deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- 7.1.7. Solicitação do USUÁRIO, nos limites da Resolução ARES-PCJ nº 50, de 28/02/2014;
- 7.1.8. Não ligação à rede pública de coleta e tratamento de esgoto sanitário, após a notificação pela SAERP, e ultrapassado o prazo para a devida regularização; e
- 7.1.9. Negativa do USUÁRIO em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito.

7.2. A SAERP, 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:

- 7.2.1. Por inadimplemento do USUÁRIO do pagamento das tarifas e/ou taxas;
- 7.2.2. Pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição; e
- 7.2.3. Quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.

CLÁUSULA OITAVA – EXECUÇÃO, COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

8.1. A SAERP poderá executar serviços que não sejam abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que o USUÁRIO decida contratá-los.

8.2. A SAERP deverá emitir fatura, de forma discriminada, para cobrança de outros serviços, quando solicitados antecipadamente pelo USUÁRIO.

8.3. A relação dos serviços está prevista na Matriz Tarifária (Resolução da ARES-PCJ), e para aqueles não previstos na Matriz Tarifária, a SAERP somente os executará mediante prévia autorização.

8.4. A SAERP, a qualquer tempo, poderá exercer seu direito de fiscalização, para observação das prescrições contidas em lei e regulamentos, sendo considerada falta grave obstruir ou impedir que técnicos da SAERP realizem suas funções.

CLÁUSULA NONA – CONDIÇÕES DE REAJUSTE

9.1. Os valores das tarifas de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário relativas ao presente contrato serão reajustados e/ou revisadas nos termos das Resoluções da ARES-PCJ.

9.1.1. Para as faturas da prestação de serviços pagas com atraso será aplicada multa moratória de 2% (dois por cento), acrescidos de juros legais de 1% (um por cento) ao mês, e corrigidas monetariamente pelo IPCA ou outro índice que vier a substituí-lo.

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 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 pela SAERP;

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. Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;

10.1.18. Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar;

10.1.19. Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;

10.1.20. Ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel);

10.1.21. Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;

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

10.2. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas do equipamento.

10.3. A inobservância das disposições do Regulamento dos Serviços da SAERP e deste contrato sujeita o infrator à notificação e imposição de penalidades pecuniárias, de interrupção do fornecimento de água, quando for o caso, e de comunicação à autoridade policial quando a infração representar lesão aos cofres públicos, a juízo do agente da SAERP que atender a ocorrência.

10.4. Considera-se infração passível de sanção pecuniária, à qual será imposta à respectiva multa:

I – GRAVE: violação ao disposto nos incisos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, XII, XIV, XV, XIX, XXI, XXII, do artigo 10; § 5º do art. 18; § 2º do art. 32; art. 58; art. 65; art. 66; art. 72; art. 73, da RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 358, DE 05 DE NOVEMBRO DE 2020; cuja pena pecuniária será de 100 vezes o valor da tarifa mínima da categoria do usuário;

II – MÉDIA: violação ao disposto nos incisos X, XI, XIII, XVI, XVII, XVIII, XX, XXIII, XXV, XXVI, XXVII, , XXXI, XXXIII do artigo 10; art. 79 da RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 358, DE 05 DE NOVEMBRO DE 2020, sendo a pena pecuniária por tal conduta imposta no valor de 50 vezes o valor da tarifa mínima da categoria do usuário;

III – LEVE: violação ao disposto nos incisos IX, XXIV, XXVIII, XXIX, XXX e XXXII do artigo 10, § 1º do art. 94 e demais violações ao Regulamento (RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 358, DE 05 DE NOVEMBRO DE 2020), sendo a pena pecuniária por tal conduta imposta no valor de 25 vezes o valor da tarifa mínima da categoria do usuário;

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – ENCERRAMENTO DO CONTRATO

11.1 O encerramento da relação contratual entre a SAERP e o USUÁRIO será efetuado segundo as seguintes características e condições:

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

11.1.2. Por ação da SAERP, 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.

11.2. No caso referido no inciso 11.1.1, a 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 DÉCIMA SEGUNDA – RECURSOS E COMPETÊNCIAS

12.1. Caso o USUÁRIO tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço, deverá fazê-las à SAERP nos seguintes canais de atendimento ao USUÁRIO: nos postos de atendimento presencial; site www.saerp.ribeiraopreto.sp.gov.br; email atendimento.saerp@ribeiraopreto.sp.gov.br; telefones 0800 1150115 e 156 (ouvidoria). Não concordando com o resultado, poderá contatar a ARES-PCJ (ouvidoria@arespcj.com.br) para, se o caso, apresentar recurso.



CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Este contrato aplica-se a todas as categorias de USUÁRIO, conforme critérios estabelecidos pela ARES-PCJ.

13.2. Além do previsto no presente contrato aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pela ARES-PCJ relativas à prestação do serviço, o Código de Defesa do Consumidor e, subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro.

13.3. Este contrato poderá ser modificado por determinação da ARES-PCJ 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 tenham reflexo na sua prestação, caso em que o USUÁRIO deverá ser avisado da(s) modificação(ões) na fatura.

13.4. 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.

13.5. Este contrato estará disponível no endereço eletrônico da ARES-PCJ (www.arespcj.com.br) e da SAERP (<https://www.saerp.ribeiraopreto.sp.gov.br>).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – FORO

14.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Ribeirão Preto para dirimir quaisquer questões oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.