

## AVISO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 01/2018-ARSETE/PMT

A Audiência Pública nº 01/2018-ARSETE/PMT possui a finalidade de recolher contribuições que aduzirão informações para a deliberação da Diretoria Colegiada da Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Teresina – ARSETE sobre a Minuta de Resolução que aprova o modelo do Contrato de Adesão contendo disposições mínimas acerca da relação entre PRESTADOR DE SERVIÇOS e USUÁRIOS quanto à prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário no âmbito do Município de Teresina, Estado do Piauí.

### I - FORMA DE PARTICIPAÇÃO:

Todos os interessados terão a oportunidade de encaminhar seus comentários e sugestões no período de 27 de abril a 07 de maio de 2018, por meio dos seguintes endereços eletrônicos:

[arsete.geral@gmail.com](mailto:arsete.geral@gmail.com), [coordenadoria.arsete@gmail.com](mailto:coordenadoria.arsete@gmail.com) e [ascom.arsete@gmail.com](mailto:ascom.arsete@gmail.com).

O Aviso de Audiência Pública nº 01/2018-ARSETE/PMT e a Minuta de Resolução que aprova o Anexo Único contendo modelo do Contrato de Adesão estão disponíveis no site da ARSETE – endereço <http://arsete.teresina.pi.gov.br>, seção “Legislação”, subseção “Audiência Pública” link “**Aviso de Audiência Pública nº 01/2018 - ARSETE - Contrato de Adesão**”, <http://arsete.teresina.pi.gov.br/documentos/9>.

A ARSETE apreciará apenas as contribuições identificadas e devidamente justificadas (nome completo e endereço de e-mail, ou outro meio de contato identificável), as quais serão divulgadas ao final do processo de Audiência Pública.

### II – FUNDAMENTAÇÃO DO CONTRATO DE ADESÃO E REGULAÇÃO:

Conforme disposto no artigo 12, do Decreto Municipal nº 14.426/14, a relação entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário e o USUÁRIO responsável pela unidade usuária a ser atendida deverá ser regida por CONTRATO DE ADESÃO, podendo ser por CONTRATO ESPECÍFICO em casos permitidos e elencados no Regulamento de Serviços e validado pela Entidade Reguladora.

A Diretoria Colegiada, com base no art. 8º, §2º e art. 9º, §3º, da Resolução nº 07/2012 - ARSETE, objetivando a redução de custos proporciona a presente Audiência Pública mediante utilização de tecnologia de comunicação e informação (internet), bem como limita o prazo para apresentação de contribuições em face de a urgência e relevância da decisão colegiada.

A Entidade Reguladora deverá deliberar e aprovar os modelos dos contratos a serem propostos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, conforme art. 11, do Decreto Municipal nº 14.426/14.

### III – DOCUMENTOS ANEXOS:

**1. Título:** Aviso de realização da Audiência Pública 01/2018 – ARSETE/PMT;

**Breve descrição:** Publicação no sítio da ARSETE, endereço eletrônico <http://arsete.teresina.pi.gov.br>, seção “Consulta Pública”, o Aviso de Consulta Pública nº 01/2018, constando forma de participação, fundamentação da obrigatoriedade do Contrato de Adesão e a Regulação, bem como documentos anexos (Minuta de Resolução e Anexo Único – modelo Contrato de Adesão);

**Formato:** Adobe Acrobat Documento 9.1 (PDF);

**Tamanho:** 84,1 Kb;

<http://arsete.teresina.pi.gov.br/documentos/9>.

**2. Título:** Minuta de Resolução e Anexo Único – modelo Contrato de Adesão;

**Breve descrição:** Minuta de Resolução e Anexo Único que aprova modelo do Contrato de Adesão da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de Teresina;

**Formato:** Adobe Acrobat Documento 9.1 (PDF);

**Tamanho:** 102 Kb;

<http://arsete.teresina.pi.gov.br/documentos/9>.

Por fim, a MINUTA DO CONTRATO DE ADESÃO, depois de aprovada por Resolução pela Diretoria Colegiada da ARSETE, deverá ser encaminhada aos USUÁRIOS pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS no prazo máximo de até 90 (noventa) dias, a contar da sua publicação.

Encaminhe-se o presente Aviso para a publicação em de acordo com as formalidades legais, em obediência ao prazo mínimo estabelecido de 10 (dez) dias para a realização da Audiência Pública.

Teresina, PI, 27 de abril de 2018.

**FIRMINO DE SOUSA SERTÃO JÚNIOR**  
Coordenador de Relações com o Usuário -ARSETE

## MINUTA DE RESOLUÇÃO

RESOLUÇÃO nº \_\_\_\_/2018-DC/ARSETE

Teresina, \_\_ de \_\_\_\_ de 2018.

*Aprova o Contrato de Adesão para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no âmbito do Município de Teresina.*

A **AGÊNCIA MUNICIPAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE TERESINA - ARSETE**, reunida sob a forma de Diretoria Colegiada, no uso de suas atribuições legais estabelecidas pela Lei nº 3.600/06, e demais normas legais, regulamentares e contratuais pertinentes, e:

**CONSIDERANDO** que a ARSETE tem por finalidade exercer a regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário no âmbito do Município de Teresina;

**CONSIDERANDO** as disposições da Lei nº 8.078/90; da Lei nº 8.666/93; da Lei nº 8.987/95; da Lei nº 11.445/07; Lei Municipal nº 3.286/04; Lei Municipal nº 4.133/11; Lei Municipal nº 4.310/10; Lei Municipal nº 4.837/15; Decreto Municipal nº 14.426/14; Resolução nº 01/11-ARSETE e Resolução nº 07/12-ARSETE ;

**CONSIDERANDO** o que consta na ATH-2018/000713-CAR e anexos, bem como os demais documentos constantes do Processo nº 02/2018-DC/ARSETE; e, ainda a Audiência Pública nº 01/2018-ARSETE;

**CONSIDERANDO** a Ata da Reunião do Conselho Consultivo de Saneamento da ARSETE, ocorrida em \_\_ de \_\_\_\_ de 2018, legalmente representando o Controle Social dos atos da Entidade Reguladora;

**CONSIDERANDO** a decisão da Diretoria Colegiada da ARSETE, tomada em reunião realizada em \_\_, de \_\_\_\_ de 2018,

### RESOLVE:

**Art. 1º** Aprovar, na forma do Anexo Único a esta Resolução, o Contrato de Adesão par prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário no âmbito do Município de Teresina.

**Art. 2º** Revogadas as disposições em contrário, a presente Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Teresina, PI, \_\_ de \_\_\_\_ de 2018.

**DIRETORIA COLEGIADA DA ARSETE**

## MINUTA ANEXO ÚNICO - CONTRATO DE ADESÃO

Matrícula Nº \_\_\_\_\_

### CONTRATO DE ADESÃO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, E/OU COLETA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO NO MUNICÍPIO DE TERESINA - ZONAS URBANA E RURAL.

Pelo presente instrumento, de um lado a \_\_\_\_\_, CNPJ \_\_\_\_\_, com sede na cidade de Teresina, Estado do Piauí, doravante denominada **PRESTADOR DE SERVIÇOS**, e de outro lado \_\_\_\_\_, CPF/CNPJ \_\_\_\_\_, responsável pela **UNIDADE USUÁRIA** matrícula nº \_\_\_\_\_, situada na \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, bairro \_\_\_\_\_, nesta cidade, doravante denominado **USUÁRIO**, neste ato ambos designados **PARTES**, os quais acordam por este **CONTRATO DE ADESÃO** as condições aplicáveis à prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água, e/ou coleta de esgotamento sanitário na cidade de Teresina, tendo por base a Lei Federal nº 8.987/95, Lei Federal nº 11.445/07, Lei Municipal nº 3.286/04, Lei Municipal nº 4.133/11, Municipal nº 4.310/12, Lei Municipal nº 4.837/15, Decreto Municipal nº 14.426/14 e Resoluções da ENTIDADE REGULADORA, legislações que passam a integrar este instrumento contratual, com suas respectivas alterações, além dos demais regramentos, presentes e futuros, que disciplinam ou disciplinarão os serviços públicos avançados, conforme as seguintes Cláusulas:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

**1.1.** O objeto do presente **CONTRATO DE ADESÃO** é estabelecer direitos e deveres entre as **PARTES** para prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou coleta de esgotamento sanitário na cidade de Teresina, zonas urbana e rural.

**1.2.** Caso as **PARTES** celebrem **CONTRATO ESPECIAL** de forma individualizada, referente à prestação e utilização dos serviços públicos mencionados na Subcláusula anterior, as regras divergentes prevalecerão em relação ao **CONTRATO DE ADESÃO**, desde que validadas pela **ENTIDADE REGULADORA**.

#### CLÁUSULA SEGUNDA - DEFINIÇÕES

**2.1-** Para fins do disposto neste **CONTRATO DE ADESÃO**, considera-se:

**2.1.1. AUTO DE INFRAÇÃO:** ato através do qual o **PRESTADOR DE SERVIÇOS** caracteriza irregularidade do **USUÁRIO** e/ou de terceiros às normas vigentes e impõe as sanções cabíveis;

**2.1.2. CADASTRO DE USUÁRIOS (Cadastro Comercial):** conjunto de informações para identificação do **USUÁRIO**, destinadas ao controle da prestação de serviços, gerenciamento comercial e desenvolvimento de políticas e ações mercadológicas;

**2.1.3. CATEGORIA:** classificação da ligação de água e/ou de esgoto do imóvel ou economia, em função da atividade desenvolvida;

**2.1.4. CAVALETE:** conjunto padronizado de tubulações e conexões, situado no ramal predial, destinado à instalação do hidrômetro, considerado o ponto de entrega da água no imóvel;

**2.1.5. CICLO DE FATURAMENTO:** constitui o período correspondente à emissão de dois conjuntos sucessivos de Notas Fiscais/Faturas de abastecimento de água e/ou coleta de esgotamento sanitário, relativos à determinada unidade usuária;

**2.1.6. CONSUMO ATÍPICO:** consumo mensal da unidade usuária, cujo volume medido se encontra superior ou inferior a limites estabelecidos em tabela de parâmetros definidos pelo **PRESTADOR DE SERVIÇOS**;

**2.1.7. CONSUMO ESTIMADO/ PRESUMIDO:** estimativa do volume de água consumida em uma economia desprovida de hidrômetro, conforme Estrutura Tarifária vigente, ou para fins de ligações temporárias;

**2.1.8. CONSUMO FATURADO:** volume de água efetivamente medido e cobrado na Fatura de Água e Esgoto;

**2.1.9. CONSUMO MEDIDO:** volume de água fornecido a um imóvel, medido periodicamente através da leitura do hidrômetro;

**2.1.10. CONSUMO MÉDIO:** volume de água estimado para um determinado período, resultante do histórico de consumo de um imóvel;

**2.1.11. CONSUMO MÍNIMO:** menor volume medido e faturado por economia, em metros cúbicos mensais, definido por categoria na Estrutura Tarifária vigente, aprovada pela **ENTIDADE REGULADORA**;

**2.1.12. CORTE:** interrupção do abastecimento de água para o imóvel;

**2.1.13. CORTE NO CAVALETE:** interrupção dos serviços de abastecimento de água para o imóvel, através da instalação de dispositivos que bloqueiem a passagem de água no hidrômetro e/ou no cavalete;

**2.1.14. CORTE NO RAMAL PREDIAL:** interrupção do abastecimento de água para unidade usuária, efetuado no ramal predial em ponto externo ao limite do imóvel;

**2.1.15. ECONOMIA:** imóvel ou subdivisão de um imóvel com ocupação, independente das demais, perfeitamente identificável e/ou comprovável a finalidade de sua ocupação legal, dotada de instalação privativa ou comum para uso de serviço de abastecimento de água e/ou coleta de esgoto;

**2.1.16. ENTIDADE REGULADORA:** Entidade vinculada ao **TITULAR DOS SERVIÇOS** de saneamento, que cumpre executar as atribuições de regulação, normatização, controle e fiscalização dos serviços de saneamento básico no âmbito do Município de Teresina;

**2.1.17. ESTRUTURA TARIFÁRIA:** documento oficial que estabelece as tarifas fixadas para as diversas faixas de consumo e categorias de **USUÁRIOS**, aprovado pela **ENTIDADE REGULADORA**;

**2.1.18. FATURA DE ÁGUA E/OU ESGOTO:** documento com características e efeitos de uma fatura comercial, que apresenta a relação de produtos e/ou serviços prestados e habilita o **PRESTADOR DE SERVIÇOS** para suas respectivas cobranças;

**2.1.19. FOSSA SÉPTICA:** componente da instalação sanitária predial, destinada ao tratamento primário de esgotos sanitários;

**2.1.20. HIDRÔMETRO:** equipamento integrante das instalações hidráulicas do ramal predial, localizado no **CAVALETE**, destinado à medição do consumo de água;

**2.1.21. INTERRUÇÃO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA:** paralisação temporária do fornecimento de água para a conservação e manutenção da rede de distribuição, e em situações de casos fortuitos ou de força maior;

**2.1.22. LACRE:** dispositivo destinado a caracterizar a violação do hidrômetro ou a interrupção da medição do fornecimento da água;

**2.1.23. MATRÍCULA:** número de registro da unidade usuária junto ao **PRESTADOR DE SERVIÇOS**;

**2.1.24. PRESTADOR DE SERVIÇOS:** pessoa jurídica à qual foi delegada a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, pelo **TITULAR DOS SERVIÇOS**, e que se encontra submetido à competência regulatória da **ENTIDADE REGULADORA**;

**2.1.25. REGISTRO:** peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações da instalação predial;

**2.1.26. RELIGAÇÃO:** procedimento efetuado pelo **PRESTADOR DE SERVIÇOS** que objetiva restabelecer o fornecimento de água para a unidade usuária;

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

**2.1.28. TARIFA:** valor monetário, fixado em moeda corrente do país, para cobrança dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

**2.1.29. TARIFA DE ÁGUA:** preço correspondente a 01 m<sup>3</sup> (um metro cúbico) de água fornecida pelo **PRESTADOR DE SERVIÇOS**;

**2.1.30. TARIFA BÁSICA:** valor mínimo considerado para efeitos de faturamento dos serviços, correspondente ao custo fixo de manutenção dos sistemas de água e esgoto, independentemente dos valores faturados referentes ao consumo de água e de outros serviços efetivamente prestados;

**2.1.31. TARIFA DE ESGOTO:** preço correspondente a 01 m<sup>3</sup> (um metro cúbico) de esgoto coletado, transportado e tratado para destinação final;

**2.1.32. TITULAR DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ÁGUA E/OU ESGOTO:** Município de Teresina, Estado do Piauí;

**2.1.33. 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 exclusão do cadastro comercial;

**2.1.34. UNIDADE USUÁRIA:** economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

**2.1.35. USUÁRIO:** toda pessoa física ou jurídica que se utiliza dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou coleta, afastamento e tratamento de esgoto, com direitos e deveres, podendo ser denominado de cliente, proprietário, consumidor e/ou contratante.

#### CLÁUSULA TERCEIRA - VIGÊNCIA DO CONTRATO

**3.1.** Este **CONTRATO DE ADESÃO**, considerando as necessidades e os requisitos das **PARTES**, terá vigência de 12 (doze) meses, conforme o Decreto Municipal nº 14.426/14 (Regulamento da Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Teresina, zona urbana e zona rural).

**3.2.** Decorrido o prazo de vigência, a relação contratual poderá ser renovada automaticamente, ou motivada, salvo se uma das **PARTES** manifestar interesse no encerramento da relação contratual.

#### CLÁUSULA QUARTA - DIREITOS DO USUÁRIO

**4.1. São direitos do usuário, dentre outros:**

**4.1.1.** receber a prestação de serviços de abastecimento de água e/ou coleta de esgotamento sanitário de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade, nas condições, preços e prazos, estabelecidos na legislação e normas vigentes;



- 4.1.2.** ter à disposição condições técnicas de pressão e vazão no fornecimento de água para a economia, em concordância com padrões técnicos exigidos por normas vigentes;
- 4.1.3.** escolher uma data para o vencimento da fatura mensal, dentre as 6 (seis) obrigatoriamente disponibilizadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, e receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento.
- 4.1.4.** fazer reclamações administrativas sempre que considere seus direitos contratuais lesados, devendo ser atendido com cortesia, rapidez e eficiência;
- 4.1.5.** ter o serviço gratuito de atendimento telefônico disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, para o registro de problemas operacionais e/ou emergenciais, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação ser registrada e enumerada em formulário próprio, permitindo o acompanhamento da demanda pelo USUÁRIO;
- 4.1.6.** ser informado, por escrito, carta, e-mail, SMS ou outro meio acessível ao USUÁRIO, no prazo de 10 (dez) dias, sobre as providências adotadas das solicitações ou reclamações registradas;
- 4.1.7.** ter a fatura emitida considerando a atividade exercida na unidade usuária e no consumo, observado na medição o faturamento mínimo, respondendo apenas por débitos relativos à fatura de consumo de água e/ou coleta de esgotamento sanitário de sua responsabilidade;
- 4.1.8.** ser informado, na fatura e/ou em outro meio de comunicação (mensagem de celular ou correio eletrônico), sobre a existência de débitos junto o PRESTADOR DE SERVIÇOS, devendo o aviso prévio de suspensão dos serviços por inadimplência ser integrado à fatura;
- 4.1.9.** receber do PRESTADOR DE SERVIÇOS, até a fatura de maio do ano seguinte, a declaração de quitação anual de débitos, na forma da Lei, desde que não haja débito do ano de referência;
- 4.1.10.** ser ressarcido em dobro, por valores cobrados e pagos indevidamente, salvo hipótese de engano justificável e não decorrente de dolo ou culpa do PRESTADOR DE SERVIÇOS;
- 4.1.11.** restabelecer o serviço de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, sem ônus, nos casos de suspensão indevida, devendo ocorrer no prazo máximo de até 04 (quatro) horas a partir da constatação da ocorrência, ou da reclamação do USUÁRIO, o que ocorrer primeiro;
- 4.1.12.** receber, em caso de suspensão ou supressão indevida do PRESTADOR DE SERVIÇOS, o maior valor entre o dobro do valor estabelecido para religação de urgência, sem prejuízo do direito de ser ressarcido de eventuais perdas e danos, devidamente comprovados;
- 4.1.13.** ter os serviços religados no prazo de 1 (um) dia após o pagamento do débito ou renegociação dos débitos, multa, juros e atualização de fatura pendente, no caso de suspensão por inadimplência;
- 4.1.14.** ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, que devem ser amplamente divulgadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, por meio de jornais, rádios, televisão, site ou qualquer outro meio de comunicação, com antecedência mínima de 3 (três) dias, salvo quando a paralisação ocorrer por acidente ou falha não prevista;
- 4.1.15.** ter nos locais de atendimento, para fins de consulta, legislação sobre a Prestação de Serviços e Atendimento ao USUÁRIO, Resoluções da Entidade Reguladora, Regulamento da Prestação de Serviços, Portarias do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade da água e o Código de Defesa do Consumidor;
- 4.1.16.** ter as leituras de consumo e os respectivos faturamentos efetuados, pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, em intervalos de 30 (trinta) dias, aproximadamente.
- 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.** ter restaurados os passeios e revestimentos nos logradouros públicos, danificados em decorrência de intervenções no ramal predial de água ou de esgoto, na forma da lei;
- 4.1.19.** ser comunicado por escrito, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, os casos de substituição do medidor pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, bem como ser informado em formulário específico a leitura do medidor a ser retirada e litura inicial do novo aparelho a ser instalado;
- 4.1.20.** ser realizada a aferição dos medidores sempre que houver indícios de erro de medição ou por solicitação do USUÁRIO, devendo o PRESTADOR DE SERVIÇOS:
- 4.1.20.1.** informar ao USUÁRIO, antes da aferição, em quais situações e categorias o serviço será cobrado;
- 4.1.20.2.** comunicar quando detectadas anomalias no consumo mensal (indícios de discrepâncias no consumo);
- 4.1.21.** 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;
- 4.1.22.** deixar de receber cobrança complementar em razão de faturamento a menor ou falta de faturamento, por responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇOS.
- 4.2.** Creditar na fatura imediatamente posterior à ocorrência, o valor de pagamento feito em duplicidade pelo USUÁRIO, ou em 05 (cinco) dias úteis, a partir de reclamação.

**4.3.** Solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS o encerramento ou suspensão da relação contratual quando não mais pretender usufruir dos serviços ofertados, obedecendo às condições previstas nas demais cláusulas deste CONTRATO DE ADESÃO.

**4.4.** Receber do Município, do PRESTADOR DE SERVIÇOS e da Entidade Reguladora todas as informações necessárias para defesa dos interesses individuais e coletivos.

## **CLÁUSULA QUINTA - DEVERES DO USUÁRIO**

### **5.1. São deveres do usuário:**

- 5.1.1.** fazer uso da água e do sistema de esgotamento sanitário conforme as disposições estabelecidas no Regulamento de Serviços;
- 5.1.2.** manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, de acordo com as normas legais, regulamentares e contratuais vigentes;
- 5.1.3.** comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS a mudança de sua condição de beneficiário dos serviços prestados, a fim de que se atualize, mediante documento comprobatório, o registro cadastral da unidade usuária;
- 5.1.4.** manter os seus dados cadastrais atualizados junto ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, inclusive em relação à atividade exercida na unidade consumidora;
- 5.1.5.** pagar pontualmente pelos serviços recebidos de acordo com o previsto no Regulamento de Serviços e consoante a Estrutura Tarifária e Tabela de Preços vigentes, sob pena de suspensão dos serviços e cobrança compulsória dos valores devidos, acrescidos de multas, juros de mora e atualização monetária;
- 5.1.6.** obstar a realização de qualquer atividade que possa pôr em risco o funcionamento adequado do sistema público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;
- 5.1.7.** guardar e conservar o hidrômetro e regulador de consumo, notificando a autoridade policial e ao PRESTADOR DE SERVIÇOS em caso de furto, dano ou violação por terceiros;
- 5.1.8.** assegurar o livre acesso à entrada de empregados e representantes do PRESTADOR DE SERVIÇOS, desde que devidamente identificados, **em horário comercial**, para fins de inspeção e fiscalização das instalações prediais, realização da leitura, atualização cadastral, substituição do hidrômetro e manutenção dos ramais prediais de água e/ou esgotamento sanitário, quando for necessário;
- 5.1.9.** impedir, no âmbito da economia, despejo de águas pluviais, objetos inapropriados ou outras substâncias indevidas na rede coletora de esgoto;
- 5.1.10.** solicitar o restabelecimento dos serviços, em caso de suspensão por inadimplemento, sujeitando-se ao pagamento da tarifa específica;
- 5.1.11.** colaborar para o funcionamento adequado dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, informando junto ao PRESTADOR DE SERVIÇOS a ocorrência de vazamento em logradouro público e outros fatos que possam afetar a prestação dos serviços;
- 5.1.12.** pagar por prejuízos resultantes de fraude e/ou vazamentos decorrentes de negligência e/ou má fé;
- 5.1.13.** consultar previamente o PRESTADOR DE SERVIÇOS sobre a disponibilidade de fornecimento dos serviços, antes da implantação de novos empreendimentos imobiliários;
- 5.1.14.** interligar à rede de esgoto o imóvel em condições habitáveis, situado em perímetro urbano dotado de rede coletora, como forma de manter a qualidade devida e condições sanitárias adequadas.

## **CLÁUSULA SEXTA - OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS**

### **6.1. São obrigações do PRESTADOR DE SERVIÇOS:**

- 6.1.1.** prestar os serviços públicos de abastecimento de água potável, por meio de captação, tratamento, adução e distribuição de água tratada de acordo com os padrões de qualidade, regularidade, continuidade e de pressão na rede, em conformidade com a legislação em vigor, e de esgotamento sanitário, por meio da coleta, transporte, tratamento, e destinação final dos efluentes, de forma a ampliá-los a todos os usuários que estiverem dentro da área de abrangência do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário no perímetro urbano (ou rural) do Município de Teresina.
- 6.1.2.** fornecer água potável, cumprindo todos os requisitos de qualidade determinados na Portaria nº 2.914/11 do Ministério da Saúde, bem como informar, na fatura mensal, sobre a qualidade da água na forma da legislação vigente;
- 6.1.3.** manter as condições sanitárias e as instalações de acordo com o Regulamento de Serviços aprovado pelo Titular dos Serviços;
- 6.1.4.** zelar pela proteção dos recursos naturais e do ecossistema, respondendo pela obtenção das eventuais licenças exigidas pelos órgãos ambientais.
- 6.1.5.** manter, de forma permanente, a disponibilidade e regularidade do serviço mediante vigilância, conservação e reparação de todas as instalações relacionadas com o serviço;
- 6.1.6.** Executar as ligações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos imóveis nos prazos e condições estabelecidos em normas vigentes;

- 6.1.7.** Realizar avaliação de hidrômetro por solicitação do USUÁRIO, mediante cobrança de tarifa específica na fatura mensal, em caso de constatação de funcionamento normal do referido aparelho;
- 6.1.8.** Realizar, sem ônus para o USUÁRIO, a manutenção do hidrômetro no mínimo a cada 5 (cinco) anos, e sempre que necessário, proceder sua substituição em consequência do desgaste normal de seus mecanismos, excetuando-se os casos em que forem constatadas violações.
- 6.1.9.** As vias, calçadas ou passeios públicos que sofrerem eventuais interferências deverão ser recompostas totalmente, nos locais que foram danificados, imediatamente após os serviços realizados, seguindo a modulação do piso existente, de forma a não resultar em fissuras ou desníveis.
- 6.1.10.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, as obras e serviços pertinentes à concessão, em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;
- 6.1.11.** Garantir o pronto restabelecimento dos serviços, caso interrompidos, com eliminação de causas, obstáculos e impedimentos;
- 6.1.12.** Responsabilizar-se por danos a terceiros decorrentes da execução dos serviços públicos concedidos;
- 6.1.13.** Cumprir os prazos estabelecidos no Regulamento de Serviços – Decreto nº 14.426/2014 e Resoluções aprovadas pelo Ente Regulador, para prestação dos serviços aos usuários, e suas alterações;
- 6.1.14.** Disponibilizar, para fins de consulta, nos locais de atendimento e, especialmente, no site do (a) PRESTADOR(A) DE SERVIÇOS, documentos que possam ser úteis à informação do cliente sobre os serviços prestados, destacando-se as normas internas comerciais do(a) PRESTADOR(A) DE SERVIÇOS;
- 6.1.15.** Dispor de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os USUÁRIOS e que possibilite, de forma integrada e organizada o recebimento de solicitações e reclamações;
- 6.1.16.** Disponibilizar, gratuitamente, o serviço de atendimento telefônico compatível com a demanda, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, fornecendo prontamente ao usuário o número do protocolo gerado, bem como as posteriores informações pertinentes sobre a demanda originada;
- 6.1.17.** Manter serviço de ouvidoria para receber as reclamações e denúncias do USUÁRIO e encaminhar os respectivos esclarecimentos, inclusive no que tange às denúncias de vazamento em logradouro público e outros fatos que possam afetar a prestação de serviços;
- 6.1.18.** Colocar à disposição dos usuários dos sistemas de água e esgoto, junto aos postos de atendimento, formulários destinados aos registros de reclamações e sugestões, os quais deverão ser cronologicamente ordenados, como fim de facilitar a sua consulta a pedido do Poder Concedente ou do Ente Regulador;
- 6.1.19.** Emitir parecer formal, de maneira clara e concisa, sobre todas as reclamações efetuadas pelos usuários nos Postos de Atendimento, ou através de correspondência protocolada na SUBCONCESSIONÁRIA;
- 6.1.20.** Emitir, através da fatura mensal ou por outro meio, comunicação ao USUÁRIO quando houver reclassificação cadastral da unidade usuária que implique em novo enquadramento tarifário;
- 6.1.21.** Comunicar ao USUÁRIO, imediatamente, no ato da leitura, quando detectado consumo superior a 50% (cinquenta por cento) da média histórica do consumo medido.
- 6.1.22.** Comunicar ao USUÁRIO, por escrito, no ato da substituição do hidrômetro, o registro da leitura do medidor retirado, bem como os motivos que deram origem ao serviço;
- 6.1.23.** Divulgar adequadamente ao público em geral e ao usuário em particular a ocorrência de situações excepcionais, a adoção de formas especiais de operação e a realização de obras, em especial aquelas que obriguem e interrupção da prestação de serviços;
- 6.1.24.** Orientar o USUÁRIO sobre o uso eficiente dos serviços prestados, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização e atender na solução dos problemas que o serviço eventualmente ocasiona;
- 6.1.25.** Realizar campanhas de informações com a finalidade de sensibilizar a população em geral e, em particular, os usuários comerciais e industriais, objetivando a eficiência do tratamento dos esgotos e os lançamentos no corpo receptor de efluentes que estejam dentro dos padrões estabelecidos;
- 6.1.26.** Apoiar a ação das autoridades e representantes do Poder Público, em especial da polícia, dos bombeiros, da defesa civil, da saúde pública e do meio ambiente;

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DIREITOS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS**

### **7.1. São direitos do PRESTADOR DE SERVIÇOS:**

- 7.1.1.** cobrar dos usuários beneficiados, os serviços prestados de acordo com os preços e tarifas oficialmente aprovados pela Entidade Reguladora;
- 7.1.2.** interromper o fornecimento de água e/ou coleta de esgoto no caso de inadimplência do usuário e nos demais casos, conforme previsto no Regulamento de Serviços e Resoluções da Entidade Reguladora;
- 7.1.3.** ter acesso à unidade usuária, desde que autorizado, para realizar vistorias das instalações prediais, atualização cadastral, leituras, instalação, manutenção e substituição de hidrômetros, interrupção e restabelecimento do abastecimento, obedecendo aos prazos e procedimentos previstos nas demais

cláusulas deste Contrato, no Regulamento da Prestação de Serviços e Resoluções da Entidade Reguladora;

**7.1.4.** remanejar e redimensionar os hidrômetros, mediante aviso prévio ao USUÁRIO, quando constatada a necessidade técnica da intervenção;

**7.1.4.** cobrar correção monetária, juros de mora e multa sobre o valor referente às faturas não quitadas até a data de seu vencimento, em índice não superior ao aplicado pela legislação vigente;

**7.1.5.** tomar medidas administrativas e judiciais cabíveis quando da violação dos lacres do cavalete e/ou hidrômetro ou da depredação do mesmo, e/ou quando da violação ou utilização inadequada do sistema de esgotamento sanitário;

## **CLÁUSULA OITAVA - INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE USUÁRIA**

**8.1.** Os serviços de abastecimento de água poderão ser suspensos, pelo prestador de serviços, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

**8.1.1.** utilizar 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;

**8.1.2.** revender ou abastecer de água a terceiros;

**8.1.3.** ligar ou religar clandestinamente à rede de água à revelia do prestador;

**8.1.4.** identificar deficiência técnica ou de segurança das instalações do usuário que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

**8.1.5.** interferir, quanto a forma da utilização pelo usuário, no desempenho dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

**8.1.6.** deixar o usuário de solicitar a ligação definitiva de água depois de concluído o prazo concedido para ligação temporária;

**8.1.7.** existir fusão de ramais prediais de água; e

**8.1.8.** lançar esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, após comunicação ao órgão ambiental competente.

**8.2.** 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 dos serviços público, atendidas as seguintes condições:

**8.2.1.** deixar de suspender os serviços de sexta-feira a domingo, na véspera e em feriado nacional, estadual ou municipal, nos termos da legislação vigente;

**8.2.2.** entregar a notificação de suspensão ao usuário, devidamente comprovada, ou ser impressa em destaque na própria fatura, garantido o sigilo, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão; e,

**8.2.3.** evitar a suspensão do fornecimento de água quando for apresentada pelo usuário a quitação do débito à equipe responsável pelo desligamento.

**8.3.** A prestação dos serviços de esgotamento sanitário poderá ser suspensa pelo prestador de serviços quando:

**8.3.1.** identificar 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; e

**8.3.2.** lançar esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, mediante prévia comunicação ao órgão ambiental competente.

**8.4.** 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 legais e regulamentares pertinentes.

## **CLÁUSULA NONA – EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS.**

**9.1.** O prestador de serviços poderá executar serviços complementares aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que compreendidos em Tabela de Preços e Prazos de Serviços, devidamente previsto em Contrato e/ou homologados pela ENTIDADE REGULADORA.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – CONDIÇÕES DE REAJUSTE**

**10.1.** Os valores das Tarifas e Tabela de Preços da prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, relativas ao presente Contrato, serão reajustados e/ou revisados, em conformidade com os instrumentos legais, contratuais e regulatórios.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – INFRAÇÕES DO USUÁRIO**

**11.1.** Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do USUÁRIO, na forma estabelecida na legislação e nos dispositivos das Resoluções da ENTIDADE REGULADORA, podendo ser aplicadas as sanções regulamentares, inclusive multas e seus procedimentos gerais, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

**11.1.1.** intervir nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, que possam afetar a eficiência dos serviços;

- 11.1.2.** violar, danificar proposital, inverter ou retirada de hidrômetro, do limitador de consumo ou do ramal predial visando fraudar a medição do efetivo consumo;
- 11.1.3.** interconectar instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com água não procedente do abastecimento público;
- 11.1.4.** utilizar tubulação ou coletor de uma instalação predial para abastecimento de água ou de esgotamento sanitário de outro imóvel ou economia, mesmo que seja de propriedade do USUÁRIO;
- 11.1.5.** usar dispositivos intercalados no ramal predial que prejudiquem o abastecimento público de água;
- 11.1.6.** lançar águas pluviais nas instalações de esgotos;
- 11.1.7.** lançar despejos na rede pública de esgotamento sanitário que por suas características exijam tratamento prévio, nos termos previstos nos artigos 57, 58 e 59, do Regulamento da Prestação de Serviços;
- 11.1.8.** impedir injustificadamente a instalação de hidrômetro, a realização de vistorias ou a fiscalização por funcionário do PRESTADOR DE SERVIÇOS, ou por seu preposto;
- 11.1.9.** adulterar documentos do PRESTADOR DE SERVIÇO pelo USUÁRIO, ou por terceiros em seu benefício;
- 11.1.10.** ligar o extravasor de reservatório de água diretamente aos esgotos sanitários;
- 11.1.11.** descumprir qualquer exigência técnica estabelecida em lei e no Regulamento da Prestação de Serviços, das instalações da unidade usuária que ofereçam risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- 11.1.12.** deixar de pagar a fatura mensal ou de parcelas advindas de composição de débitos;
- 11.1.13.** colocar bomba ou outro dispositivo que succione água diretamente da rede de distribuição;
- 11.1.14.** desperdiçar de água por parte do USUÁRIO;
- 11.1.15.** ligar ou religar clandestinamente às redes de água e esgoto;
- 11.1.16.** deixar de solicitar a ligação definitiva quando decorrido o prazo de ligação temporária, ou concluídos os serviços ou obras;
- 11.1.17.** revender água a terceiro;
- 11.1.18.** evitar a ligação do imóvel à rede pública de esgotamento sanitário;
- 11.1.19.** utilizar indevida do hidrômetro instalado na parte interna do imóvel;
- 11.1.20.** derivar o ramal predial antes do hidrômetro (by-pass); e,
- 11.1.21.** violar ou retirar lacre do hidrômetro.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 12.1.** Incumbe a ENTIDADE REGULADORA, 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 e deveres das PARTES;
- 12.1.3.** orientar as PARTES sobre a aplicação das normas e cláusulas do presente instrumento contratual; e,
- 12.1.4.** mediar e solucionar, em última instância na esfera administrativa, os conflitos existentes entre o PRESTADOR DE SERVIÇOS e os USUÁRIOS.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ENCERRAMENTO DO CONTRATO**

- 13.1.** Este Contrato de Adesão poderá ser rescindido nas seguintes situações:
- 13.1.1.** motivação do USUÁRIO, mediante pedido de desligamento ou alteração da titularidade na unidade de consumo, mediante apresentação dos documentos exigidos pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS e comprovante de pagamento do preço público correspondente ao serviço, previsto legalmente;
- 13.1.2.** 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, ou locação do imóvel em questão, nos termos do Regulamento da Prestação de Serviços.
- 13.2.** Para solicitar o encerramento das relações contratuais com a interrupção do fornecimento dos serviços e desativação do cadastro, o USUÁRIO deve:
- 13.2.1.** apresentar seus documentos pessoais (RG e CPF) ou os documentos de procurador devidamente constituído, munido da competente procuração com a firma reconhecida em cartório;
- 13.2.2.** quitar todos os débitos existentes no momento da solicitação (Faturas mensais, parcelamentos e eventuais multas).

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – RECURSOS E COMPETÊNCIAS**

- 14.1.** As solicitações ou reclamações dos USUÁRIOS sobre a prestação dos serviços deverão ser feitas ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, por meio do telefone 0800.\_\_\_\_.\_\_\_\_, em outro meio eletrônico disponibilizado pelo Prestador de Serviços ou em qualquer um de seus postos de atendimento.
- 14.2.** 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 ENTE REGULADORA por meios de telefone ou eletrônico disponibilizados na fatura.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 15.1.** A prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário é negócio jurídico de natureza contratual, que vincula o prestador de serviços ao usuário contratante, sendo as partes detentoras de direitos e deveres formalizados neste Contrato e na legislação vigente;
- 15.2.** Além do previsto no presente Contrato de Adesão, aplicam-se às partes as RESOLUÇÕES da Entidade Reguladora relativas à prestação dos serviços, o Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Sistema de Esgotamento Sanitário constante do Decreto nº 14.426/14, a Lei Federal nº 8.987/95, a Lei Federal nº 11.445/07, o Código de Defesa do Consumidor, e, subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro, e suas alterações posteriores.
- 15.3.** Este Contrato de Adesão poderá ser modificado por determinação da Entidade Reguladora ou, ainda, diante de alterações de leis, decretos, deliberações ou atos normativos que regulamentam os serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário e que tenham reflexo na sua prestação, sendo o usuário informado das modificações, inclusive na fatura.
- 15.4.** A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito não implicará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício desse direito.
- 15.5.** Este Contrato de Adesão e o Regulamento da Prestação dos Serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverão estar disponíveis nos endereços eletrônicos da Entidade Reguladora e do PRESTADOR DE SERVIÇOS constantes, obrigatoriamente, na Tarifa emitida a cada mês.
- 15.6. O PRESTADOR DOS SERVIÇOS** promoverá, em parceria com os órgãos competentes, os meios necessários para que a Unidade Usuária seja conectada às redes públicas de abastecimento de água e esgotamento sanitário disponíveis, através de notificação formal ao USUÁRIO e, quando necessário, executando as medidas judiciais pertinentes, visando garantir a proteção do meio ambiente e dos recursos naturais, caso o responsável pela unidade usuária não atenda ao previsto na Subcláusula 5.1.14 deste Contrato.
- 15.7.** Recomenda-se a instalação e manutenção de reservatório de água para cada unidade usuária, devendo esse ser compatível com a demanda de abastecimento, atendendo as conformidades das normas técnicas vigentes.
- 15.8.** Este Contrato de Adesão se aplica ao PRESTADOR DE SERVIÇOS e a todas as categorias de USUÁRIOS, conforme critérios estabelecidos pela Entidade Reguladora, devendo ser reconhecido pelo CONSUMIDOR como título executivo, na forma dos artigos 583 e 585, II, do Código de Processo Civil, para efeito de cobrança de todos os valores apurados mediante simples cálculo aritmético;
- 15.9.** Em caso de inadimplência no pagamento da fatura, poderá o PRESTADOR DE SERVIÇOS incluir o nome do CONSUMIDOR no cadastro do Serviço de Proteção ao Crédito – SPC e SERASA, após decorrido o prazo legal e contratual, na forma da legislação vigente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA- DO FORO**

**16.1.** As partes elegem o foro da Comarca de Teresina, Estado do Piauí, como competente para dirimir as questões decorrentes da execução deste Contrato de Adesão, renunciando qualquer outro, por mais privilegiado que seja ao ato.

E, por estarem de acordo, firmam o presente Contrato de Adesão em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para que surtam os efeitos reais e jurídicos nele previstos.

Teresina \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

-----  
**Usuário**

-----  
**Prestador (a) de Serviços**

**TESTEMUNHAS:**

\_\_\_\_\_  
Nome:  
RG

\_\_\_\_\_  
Nome:  
RG