

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES CONSUMIDORAS ATENDIDAS PELA COMPANHIA ITUANA DE SANEAMENTO – CIS.**

A **COMPANHIA ITUANA DE SANEAMENTO**, CNPJ/MF nº **26.938.926/0001-16**, com sede na **RUA BARTIRA, 300/A – CEP: 13309.210 - VILA LEIS – ITU/SP** doravante denominada **CIS** e o **USUÁRIO (NOME E CPF DO USUÁRIO)**, responsável pela unidade consumidora nº (**CÓDIGO LIGAÇÃO**), situada na (**RUA, NÚMERO, CEP,**) **ITU/SP** de propriedade de (**NOME E CPF DO PROPRIETÁRIO**), 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 e/ou Esgotamento Sanitário.

### **CLÁUSULA PRIMEIRA: OBJETO**

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário pela **CIS** ao **USUÁRIO**.

1.1.1. As disposições deste contrato se aplicam às unidades consumidoras e usuários atendidos pelos serviços de água e/ou esgotamento sanitário da **CIS**.

1.1.2. Este contrato contém as principais condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário entre as **PARTES**.

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

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DEFINIÇÕES**

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

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

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

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

2.4. **CAVALETE**: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, sendo considerado como o ponto de entrega de água tratada no imóvel;

2.5. **CAIXA DE INSPEÇÃO** (ponto de coleta de esgoto): é o ponto de conexão da(s) instalação(ões) predial(is) do usuário (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

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

- 2.7. COLETOR PREDIAL: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;
- 2.8. CORTE DA LIGAÇÃO: interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;
- 2.9. 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;
- 2.10. 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;
- 2.11. 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;
- 2.12. 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 de esgotamento sanitário;
- 2.13. 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 de esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando-se as exigências constantes do Decreto federal n. 5.440/2005 e da Resolução ARES-PCJ nº 50, de 28/02/2014;
- 2.14. HIDRÔMETRO: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;
- 2.15. RAMAL PREDIAL ÁGUA: conjunto de tubulações, conexões e registro compreendido entre a rede de distribuição até antes do cavalete;
- 2.16. RAMAL PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;
- 2.17. SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, suspensão da emissão de faturas e inativação do cadastro comercial;
- 2.18. SISTEMA CONDOMINIAL DE ESGOTO: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades consumidoras, formando condomínios, como unidade de esgotamento;
- 2.19. UNIDADE CONSUMIDORA: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;
- 2.20. USUARIO/CLIENTE: pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que solicitar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, vinculada a unidade consumidora, 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 de seu recebimento pelo usuário.

#### **CLÁUSULA QUARTA: DIREITOS DO USUÁRIO**

- 4.1. São os principais direitos do usuário:
- 4.1.1. Receber a prestação dos serviços de saneamento básico de forma adequada.
  - 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 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento.
  - 4.1.4. Escolher entre 6 (seis) datas diferentes para o vencimento da fatura
  - 4.1.5. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente.
  - 4.1.6. Possuir hidrômetro medindo o consumo de água, ser comunicado, no ato, sobre troca do medidor.
  - 4.1.7. Solicitar verificações dos instrumentos de medição ao prestador de serviços, a qualquer tempo, sendo os custos dos serviços cobrados do usuário somente quando os erros de indicação verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica vigente.
  - 4.1.8. Ser informado em até 72 (setenta e duas) horas de antecedência sobre as interrupções programadas no abastecimento de água.
  - 4.1.9. Ser comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência sobre cortes de abastecimento.
  - 4.1.10. Ter o abastecimento de água restabelecido em até 12 (doze) horas, por cortes indevidos; em 24 (vinte e quatro) horas, por corte com aviso prévio; em 72 (setenta e duas) horas, por retirada do ramal.
  - 4.1.11. Ter restauradas as calçadas danificadas decorrente de obras da empresa de saneamento, conforme Regulamento de Serviços da Companhia Ituana de Saneamento.
  - 4.1.12. Dispor de Agência para atendimento para as suas solicitações e rede credenciada para recebimento de faturas.
  - 4.1.13. Contatar a ARES-PCJ, através de sua ouvidoria ([ouvidoria@arespcj.com.br](mailto:ouvidoria@arespcj.com.br), pelo formulário no site [www.arespcj.com.br](http://www.arespcj.com.br) ou pelo 0800 77 11445), em caso de não atendimento junto ao prestador dos serviços de saneamento.
- 4.2. O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram preferencialmente até o próximo faturamento.

#### **CLÁUSULA QUINTA: DEVERES DO USUÁRIO**

- 5.1. São os principais deveres do usuário:
- 5.1.1. Ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto e não realizar derivações clandestinas para atendimento a outros imóveis.
  - 5.1.2. Não realizar intervenções no padrão de ligação nem manipular ou violar o medidor e lacre.
  - 5.1.3. Manter as instalações prediais de acordo com os padrões e normas exigidas, responsabilizando-se pelo aumento do consumo de água causado por eventuais vazamentos internos em seu imóvel.
  - 5.1.4. Manter hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação, atendendo ao padrão de ligação de água exigido pela CIS.
  - 5.1.5. Comunicar qualquer avaria no hidrômetro.
  - 5.1.6. Manter atualizados seus dados cadastrais junto ao prestador de serviços.

- 5.1.7. Pagar a fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso.
- 5.1.8. Limpar a caixa d'água de seu imóvel a cada 6 (seis) meses.
- 5.1.9. Evitar o desperdício de água, contribuindo com o meio ambiente.
- 5.1.10. Havendo o abastecimento de Fonte Alternativa, as instalações/reservações internas deverão ser distintas (separadas).
- 5.1.11. Não direcionar a água de chuva e lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto.
- 5.1.12. Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora. Não jogar óleo de cozinha e outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário.
- 5.1.13. Avisar o prestador de serviços sobre vazamentos em vias públicas.
- 5.1.14. Quando entrar em contato com o prestador de serviços, anotar sempre o número do protocolo e/ou solicitação de serviço.
- 5.1.15. Ao desocupar um imóvel, solicitar o desligamento ou transferência de titularidade da fatura.

#### **CLÁUSULA SEXTA: DEVERES DO PROPRIETÁRIO**

6.1 É dever do PROPRIETÁRIO manter atualizado cadastro de uso e ocupação do imóvel junto a CIS 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.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE CONSUMIDORA**

- 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 urgentes 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 consumidora que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
  - 7.1.7. Solicitação do usuário, nos limites da Resolução ARES-PCJ nº50, de 28/02/2014;
  - 7.1.8. 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
  - 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 O prestador de serviços, após aviso ao usuário, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão, poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

- 7.2.1 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 E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS**

- 8.1. O prestador de serviços poderá executar serviços que não sejam o abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que o usuário decida contratá-los.
- 8.2. O prestador de serviços deverá emitir fatura, de forma discriminada, para cobrança de outros serviços, quando solicitados antecipadamente pelo usuário.

#### **CLÁUSULA NONA: CONDIÇÕES DE REAJUSTE**

- 9.1. 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 ARES-PCJ.
- 9.1.1. Para as faturas de prestação de serviços pagas com atraso será aplicado multa de 2% e juros compostos de 1% ao mês.

#### **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 prestadora de serviços;

- 10.1.13. Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
- 10.1.14. Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;
- 10.1.15. Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;
- 10.1.16. Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;
- 10.1.17. 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 no equipamento.
- 10.3. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta Cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelo prestador de serviços.

#### **DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES** **CLAUSULAS 11 – 12 – 13 – 14 – 15 E 16**

11. Serão consideradas **INFRAÇÕES** os procedimentos irregulares de responsabilidade exclusiva do **USUÁRIO**, conforme segue:

##### **11.1 INFRAÇÕES LEVES:**

- 11.1.2 Utilização indevida de água ou, então, para fins distintos daquele contratado;
- 11.1.3 Instalação de qualquer equipamento ou dispositivo no cavalete ou na caixa de proteção do hidrômetro sem consentimento expresso do **PRESTADOR DE SERVIÇOS**;
- 11.1.4. Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento.

##### **11.2 INFRAÇÕES GRAVES:**

- 11.2.1 Violação do lacre e/ou do hidrômetro, adulteração ou manipulação do registro do aparelho de medição ou da caixa de proteção instalada, utilizando-se de artifícios que visem alterar a leitura ou consumo de água do imóvel;
- 11.2.2 Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;
- 11.2.3 Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;
- 11.2.4 Execução de derivações de vazão, permanentemente ou transitoriamente, antes do aparelho de medição ou na instalação para lançamento de outros locais estranhos ou contratado;
- 11.2.5 intervir, com ou sem danos, no ramal de derivação de água ou ramal coletor de esgoto;
- 11.2.6. Qualquer ação realizada com o intuito de alterar o real consumo de água e/ou esgoto;
- 11.2.7 Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário, sem prévia autorização do **PRESTADOR DE SERVIÇOS**.

§ 1º. No caso de reincidência das **INFRAÇÕES LEVES**, previstas neste item, as mesmas serão consideradas como **INFRAÇÕES GRAVES** e punidas como tal.

§ 2º. No caso de reincidência nas INFRAÇÕES GRAVES, previstas neste item, as mesmas serão consideradas como INFRAÇÕES GRAVÍSSIMAS e punidas como tal.

12. Constatada a ocorrência de qualquer das INFRAÇÕES previstas neste Contrato, pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS, através de inspeção, serão adotados os seguintes procedimentos:

12.1 Lavratura de “Termo de Ocorrência de Irregularidade” em formulário próprio do PRESTADOR DE SERVIÇOS, com as seguintes informações:

12.1.2 Identificação do USUÁRIO;

12.1.3 Endereço da unidade usuária;

12.1.4 Número de conta da unidade usuária (Unidade Consumidora);

12.1.5 Atividade desenvolvida;

12.1.6 Tipo de medição e/ou hidrômetro;

12.1.7 Identificação e leitura do hidrômetro;

12.1.8 Selos e/ou lacres encontrados;

12.1.9 Descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação; e

12.1.10. Quando possível, assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do USUÁRIO presente e sua respectiva identificação; e

12.1.11 Identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do PRESTADOR DE SERVIÇOS.

12.2 Deixar uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” com o USUÁRIO ou na unidade usuária, que deve conter as informações que possibilite ao USUÁRIO solicitar perícia técnica bem como apresentar defesa previa junto ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento;

12.3. Efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à delegacia de polícia civil e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável, vinculado à segurança pública ou do órgão metrológico oficial para verificação do medidor e da existência de conduta criminosa;

12.4. Proceder à revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados e os efetivamente faturados de acordo com norma específica do prestador ou, em sua ausência, por meio de um dos seguintes critérios:

12.4.1 Aplicação de fator de correção, determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;

12.4.2. Na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 06 (seis) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade; ou

12.4.3. No caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas “12.4.1 ” e “12.4.2”, o valor do consumo será determinado através de estimativa com base nas instalações da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

12.5. Efetuar, quando pertinente, com a presença do USUÁRIO ou de seu representante legal ou, na ausência destes, de 2 (duas) testemunhas, a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em involucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

- 12.6 implantar e fazer cumprir todas as disposições previstas neste Regulamento;
- 12.7 Deliberar, através da COMISSÃO DE COMBATE AS IRREGULARIDADES, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da defesa do USUÁRIO, a qual, após analisada deverá comunica-lo, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual se referirá sobre o ajuste do faturamento e demais encargos, com vencimento previsto para 10 (dez) dias úteis após o recebimento da comunicação;
- 12.8. Solicitar serviços de perícia técnica, tanto no órgão competente vinculado à segurança pública quanto ao órgão metrológico oficial, quando necessário;
- 12.9. Implementar outros procedimentos necessários à fiel caracterização da irregularidade;
- 12.10. Aplicar a cobrança das multas, conforme caso, observados os seguintes limites:
- 12.10.1. 10 vezes o valor da TARIFA MÍNIMA da categoria do USUÁRIO, nas INFRAÇÕES LEVES;
- 12.10.2. 20 vezes o valor da TARIFA MÍNIMA da categoria do USUÁRIO, nas INFRAÇÕES GRAVES;
- 12.10.3. 100 vezes o valor da TARIFA MÍNIMA da categoria do USUÁRIO, nas INFRAÇÕES GRAVÍSSIMAS;
- Parágrafo único.** Comprovado pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo USUÁRIO, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual USUÁRIO somente será responsável pelas diferenças de volumes de água e de esgoto excedentes apuradas no período sob sua responsabilidade, exceto nos casos de comprovada má-fé.
13. Das penalidades aplicadas caberá recurso à AGÊNCIA REGULADORA, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da publicação da decisão, sendo que referida AGENCIA REGULADORA deliberará sobre os efeitos do recurso.
14. No caso de comprovação das irregularidades discriminadas neste Regulamento, em que teve seu início em período não atribuível ao atual responsável pela economia, a este somente serão faturadas as diferenças apuradas na época sob sua responsabilidade.
15. O pagamento da multa não elide plenamente a irregularidade, ficando o infrator obrigado a regularizar as obras ou instalações que estiverem em desacordo com o disposto neste Regulamento.
- Parágrafo único. Além das multas previstas no Regulamento de Serviços, conforme valores aprovados pela ARES-PCJ.
16. A presente resolução não afasta a aplicação das penalidades civis, administrativas e criminais em decorrência do cometimento de qualquer das irregularidades previstas neste contrato.

## CLÁUSULA DÉCIMA SETE: ENCERRAMENTO DO CONTRATO

- 17.1 O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:
- 17.1.1. por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade consumidora, observado o cumprimento das obrigações previstas no contrato vigente; e
- 17.1.2. por ação do prestador de serviços, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade consumidora, desde que o imóvel esteja adimplente e que seja comprovada a transferência de titularidade do imóvel em questão.



17.2. No caso referido no inciso 17.1.1, a condição de unidade consumidora desativada deverá constar do cadastro, até que seja restabelecido o fornecimento em decorrência da formulação de novo pedido de ligação.

#### CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: RECURSOS E DAS COMPETÊNCIAS

18.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las ao prestador de serviços através do **0800 72 24827**, inclusive na OUVIDORIA no **011 - 2118-6682** e não concordando com o resultado poderá contatar a ARES-PCJ ([ouvidoria@arespcj.com.br](mailto:ouvidoria@arespcj.com.br)), para, se for o caso, apresentar recurso.

#### CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DISPOSIÇÕES GERAIS

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

19.2. 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.

19.3. 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 que tenham reflexo na sua prestação. O usuário deverá ser avisado da(s) modificação(ões) na fatura.

19.4. 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.

19.5. Este contrato estará disponível no endereço eletrônico da ARES-PCJ: [www.arespcj.com.br](http://www.arespcj.com.br) e da prestadora de serviços: [www.cis-itu.com.br](http://www.cis-itu.com.br).

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA: FORO

20.1. Fica eleito o Foro da Comarca onde estiver situada a Unidade Consumidora ou do domicílio do usuário para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato, 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 pela **CIS** com o aval da Agência Reguladora ARES-PCJ. Este contrato não precisa ser assinado ou devolvido para a **CIS**, 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.