

TERMO DE ADESÃO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SAMAE.

O **SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**, CNPJ nº **86.446.630/0001-00**, com sede na **AVENIDA MONSENHOR FREDERICO TOMBROCK, 612, BAIRRO CENTRO, CEP 88730-000, SÃO LUDGERO-SC**, doravante denominado **SAMAE** e o titular (**NOME E CPF**), da unidade usuária nº (**CÓDIGO LIGAÇÃO**), situada na (**RUA, NÚMERO, CEP, MUNICÍPIO, ESTADO**), e quando todos forem referidos em conjunto denominados **PARTES**, em conformidade com a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007 e com o Regulamento do **SAMAE**, aderem de forma integral, a este Termo de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário.

CLÁUSULA PRIMEIRA: OBJETO

1.1. O presente Termo tem por objeto a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário pelo **SAMAE** ao **TITULAR**.

1.1.1. As disposições deste Termo se aplicam às unidades usuárias e titular/usuários atendidos pelos serviços de água e/ou esgotamento sanitário do **SAMAE**.

1.1.2. Este Termo 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 Termos especiais de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, as regras do Termo especial, no que divergirem deste Termo de adesão, prevalecerão.

CLÁUSULA SEGUNDA - DEFINIÇÕES

Para os fins e efeitos deste Termo 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 ao titular/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 titular/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 CISAM-SUL;

2.10. TERMO ESPECIAL: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o titular/usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços de abastecimento de água e ou esgotamento sanitário, que deverá ser homologado pela CISAM-SUL;

2.11. TERMO DE ADESÃO AOS SERVIÇOS: instrumento contratual padronizado, previamente aprovado pelo Ente Regulador, 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 titular/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 titular/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 CISAM-SUL;

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 usuárias, formando condomínios, como unidade de esgotamento;

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

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

CLÁUSULA TERCEIRA: VIGÊNCIA DO TERMO

3.1. O presente Termo vigorará por prazo indeterminado, contado a partir de seu recebimento pelo titular/usuário.

CLÁUSULA QUARTA: DIREITOS DO TITULAR

4.1. São os principais direitos do titular/usuário:

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

4.1.2. Dispor de serviço de atendimento telefônico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 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, com exceção das enviadas por Correio.

4.1.4. Escolher entre 6 (seis) datas diferentes, disponibilizadas pelo SAMAE, 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, sendo os custos dos serviços cobrados do titular quando o mesmo estiver em conformidade com a legislação metrológica

vigente.

4.1.8. Ser informado em até 24 (vinte e quatro) 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.

4.1.12. Fornecimento de água com uma pressão dinâmica mínima de 10 mca (metros de coluna d'água) em relação ao nível do eixo da via pública.

4.1.13. Dispor de Agência para atendimento para as suas solicitações e rede credenciada para recebimento de faturas.

4.1.14. Contatar o CISAM-SUL, através de sua ouvidoria (ouvidoria@cisam-sul.sc.gov.br, pelo formulário no site <http://www.cisam-sul.sc.gov.br> ou pelo (48) 3466-4261, 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 TITULAR

5.1. São os principais deveres do titular:

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

5.1.5. Comunicar qualquer avaria no hidrômetro ou padrão de ligação.

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. Ter instalada em seu imóvel a caixa d'água e realizar a limpeza da mesma a cada 6 (seis) meses.

5.1.9. Ter instalada em seu imóvel a caixa de gordura e a caixa concentradora de esgoto.

5.1.10. Evitar o desperdício de água, contribuindo com o meio ambiente.

5.1.11. Somente será permitido o abastecimento por fonte alternativa, mediante apresentação da outorga dos direitos de uso da mesma. Havendo o abastecimento de Fonte Alternativa, as instalações/reservações internas deverão ser distintas (separadas) da rede de abastecimento público.

5.1.12. Não direcionar a água de chuva e lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto.

5.1.13. Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora. Não jogar óleo de cozinha e outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário (incluindo-se o papel higiênico).

5.1.14. Avisar o prestador de serviços sobre vazamentos em vias públicas.

5.1.15. Quando entrar em contato com o prestador de serviços, anotar sempre o número do protocolo e/ou solicitação de serviço.

5.1.16. Ao desocupar um imóvel, solicitar o desligamento ou transferência de titularidade da fatura.

5.1.17. A elevação do volume medido, decorrente da existência de vazamento invisível na instalação predial, é de inteira responsabilidade do titular. Ocorrendo aumento extraordinário do consumo que, seja causado por vazamento invisível na instalação predial, devidamente comprovado e constatado pela fiscalização do Samae, será recalculado pela média de consumo dos últimos 6 (seis) meses (vazamentos em caixas d'água, máquinas de lavar e equipamentos sanitários não se enquadram como vazamentos invisíveis).

CLÁUSULA SEXTA: DEVERES DO PROPRIETÁRIO DO IMÓVEL (TITULAR)

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

CLÁUSULA SÉTIMA: INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE USUÁRIA

7.1 O serviço de abastecimento de água 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 titular/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 usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

7.1.7. Solicitação do proprietário/titular ou usuário por ele autorizado legalmente;

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 titular/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 titular/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 titular/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.

8.2. O prestador de serviços deverá emitir fatura, discriminando na mesma os valores cobrados dos serviços e materiais utilizados.

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 Termo serão reajustados e/ou revisados de acordo as normas estabelecidas pelo ente regulador.

9.1.1. Para as faturas de prestação de serviços pagas com atraso será aplicado multa, juros e/ou correção monetária, de acordo com a legislação municipal vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA: INFRAÇÕES DOS TITULARES/USUÁRIOS

- 10.1. Constitui ato irregular a ação ou omissão do titular/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 realização 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 de proteção do hidrômetro;
 - 10.1.15. Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;
 - 10.1.16. Utilização indevida dos hidrantes;
 - 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 sem autorização do Samae;
 - 10.1.19. Ocultar, obstruir ou danificar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;
 - 10.1.20. Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;
 - 10.1.21. Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento.
- 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, conforme o Regulamento

CLÁUSULA ONZE: DO ENCERRAMENTO DO TERMO

- 11.1 O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o titular/usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:
- 11.1.1. por solicitação do titular, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no Termo vigente; e
 - 11.1.2. por ação do prestador de serviços, quando houver pedido de transferência de titularidade do imóvel em questão, com a devida apresentação de documentos;
- 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 religação.

CLÁUSULA DOZE: DOS RECURSOS E DAS COMPETÊNCIAS

12.1. Caso o titular/usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las diretamente ao prestador de serviços pelos telefones (48) 3657-1444 e (48) 99987-0205 em horário comercial, inclusive pelo e-mail da OUVIDORIA (ouvidoria@samaesl.sc.gov.br) e não concordando com o resultado poderá contatar o ente regulador CISAM-SUL (ouvidoria@cisam-sul.sc.gov.br), para, se for o caso, apresentar recurso.

CLÁUSULA TREZE: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Este Termo aplica-se a todas as categorias de USUÁRIOS, conforme Regulamento do SAMAE, homologado pelo CISAM-SUL.

13.2. Além do previsto no presente Termo aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pelo Prestador (Regulamento e Normas Internas) e pelo ente regulador CISAM-SUL relativas à prestação do serviço, a Lei 11.445/2007, o Código de Defesa do Consumidor e, subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro.

13.3. Este Termo poderá ser modificado por determinação do ente Regulador 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 titular/usuário deverá ser avisado da(s) modificação(ões) junto à fatura.

13.4. A falta ou atraso, por qualquer das Partes, no exercício de qualquer direito não implicará renúncia ou novação, nem afetará o subseqüente exercício de tal direito.

13.5. Este Termo estará disponível no endereço eletrônico do CISAM-SUL: www.cisam-sul.sc.gov.br e do prestador de serviços: www.samaesl.sc.gov.br.

CLÁUSULA CATORZE: DO FORO

14.1. Fica eleito o Foro da Comarca onde estiver situada a Unidade Usuária para dirimir quaisquer questões oriundas deste Termo, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Observação: Prezado (a) titular/usuário (a): Este é o seu Termo de adesão de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, instituído pelo **SAMAE DE SÃO LUDGERO** com o aval do ente Regulador CISAM-SUL. Este Termo não precisa ser assinado ou devolvido para o **SAMAE**, 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.