

RESOLUÇÃO CSR N° 024/2024

Homologação do Contrato de Adesão aos Serviços Prestados pelo Serviço Municipal de Água e Esgoto – SEMAE no Município de São Leopoldo regulado pela AGESAN-RS.

O **CONSELHO SUPERIOR DE REGULAÇÃO** DA AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO DO RIO GRANDE DO SUL (AGESAN-RS), no uso das suas atribuições que lhe serão conferidas pelo Estatuto Social e pela Resolução AGE N° 005, de 2019, aprova e manda à publicação a presente RESOLUÇÃO.

CONSIDERANDO a aprovação da matéria pelo Conselho Superior de Regulação da AGESAN-RS;

CONSIDERANDO o Processo Administrativo nº 1.216/2024 da AGESAN-RS.

RESOLVE:

ART. 1º. O Conselho Superior de Regulação homologa o Contrato de Adesão aos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário do SEMAE no Município de São Leopoldo.

PARÁGRAFO ÚNICO: O Contrato de Adesão citado no *caput* deste artigo é anexo desta resolução.

ART. 2º. Para conhecimento ou consulta pelos usuários, o SEMAE deverá disponibilizar, nos locais de atendimento, de fácil visualização de acesso, bem como em seu sítio eletrônico ou outros meios de comunicações, o Contrato de Adesão ora homologado, para imediata aplicação.

Art. 3º. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Alegre, 29 de julho de 2024.

Dr. Cássio Alberto Arend
Conselheiro Presidente



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTOS SEMAE
Rua João Neves da Fontoura, 811 CEP 93010-050 CP 380
Fone (51) 3579.6000 Fax (51) 3579.6100 São Leopoldo RS
CNPJ 88.368.386/0001-30 Inscrição Estadual 124/0179925
www.semae.rs.gov.br 0800 510.2910 - Ligação Gratuita

Contrato de Adesão de Ligação de Água / Esgoto

Matrícula:

Proprietário:

Endereço:

Localização:

Categoria Principal do Imóvel: Número de Economias:

Obras e construções

Residencial

Residencial: _____

Comercial

Comercial: _____

Industrial

Industrial: _____

Público

Público: _____

Eu, {NOME_CLIENTE_PROPRIETÁRIO}, portador do RG nº {RG}, CPF/CNPJ nº {CPF PROPRIETÁRIO}, proprietário(a) e/ou morador do imóvel situado no endereço acima, conforme documentação apresentada e que ora é anexada ao presente termo.

Declaro ter conhecimento de que a execução do serviço solicitado está condicionada:

1 – O presente contrato tem por objetivo a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário pelo prestador ao usuário.

2 – A inexistência de débitos anteriores para o imóvel.

3 – A instalação da caixa de abrigo dentro dos padrões estabelecidos pela Resolução AGESAN/RS, que institui o Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto.

Autorizo pelo presente termo que os seguintes valores, referentes ao serviço solicitado, sejam incluídos nas futuras contas:

Instalação de Ligação de Água, dividido em ____ parcelas {com/sem} juros.

Instalação de Ligação de Esgoto, dividido em ____ parcelas {com/sem} juros.

A prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário é regida pelo SEMAE, conforme Regulamento do Serviço Público de Água e Esgoto e demais normas técnicas brasileiras às quais a empresa, doravante denominados PRESTADOR e o USUÁRIO, este responsável pela unidade usuária, com qualificação e identificação constantes no Termo de Solicitação de Serviços e Adesão ao Contrato, e quando todos forem referidos em conjunto denominados PARTES, em conformidade com a Lei Federal nº 11.445, 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. O presente Contrato tem por objetivo a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário pelos PRESTADOR ou USUÁRIO.

1.1 As disposições deste contrato se aplicam às unidades usuárias e usuários atendidos pelos serviços de água e/ou esgotamento sanitário dos PRESTADOR.

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.

1.3 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 fins e efeitos deste Contrato são adotadas as definições designadas no Regulamento Serviços de Água e Esgoto, homologado pela AGESAN/RS, por meio da Resolução CSR nº 012, de 2024.

CLÁUSULA TERCEIRA: VIGÊNCIA DO CONTRATO

3. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, contado a partir da adesão, pelo usuário, podendo ser rompido por ambas as partes com a devida justificativa. Desde que comprovadamente seja descaracterizadas a prestação do serviço do SEMAE ou Usuário.

CLÁUSULA QUARTA: DIREITOS DO USUÁRIO

4. São direitos do usuário:

4.1 Ter os serviços prestados de forma adequada, atendidas as suas necessidades básicas de saúde, de higiene e da qualidade de água, conforme definições do Ministério da Saúde, por meio do anexo XX da Portaria GM/MS nº 5, 2017, alterado pela Portaria do GS/MS nº 888, de 2021;

4.2 Dispor de serviço de atendimento telefônico gratuito 24 (vinte quatro) horas, 7 (sete) dias da semana, com fornecimento de número/código de protocolo de atendimento;

4.3 Dispor, de forma ininterrupta, de abastecimento de água em condições hidráulicas adequadas, consoante os termos do Regulamento e conforme as diretrizes de disponibilidade dos serviços definidas pela AGESAN/RS;

4.4 Ter, à sua disposição, fornecimento de água em condições técnicas de pressão e vazão necessárias para atender a respectiva economia;

4.5 Solicitar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS esclarecimentos, informações e assessoramento sobre os serviços, objetivando a sua plena execução;

4.6 Receber a fatura com antecedência, a fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação no endereço da unidade usuária ou por meio digital. Os prazos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação serão os seguintes: 5 (cinco) dias úteis para todas as categorias de usuários, 1 (um) dia útil nos casos de desligamento a pedido do usuário, no caso do corte definitivo a cobrança vem na próxima fatura exceto para unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

4.7 Escolher entre 3 (três) datas diferentes para o vencimento da fatura; somente aposentados e pensionistas podem ter direito a alteração da data do vencimento.

4.8 Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente;

4.9 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;

4.10 Possuir hidrômetro medindo o consumo de água, ser comunicado, no ato, sobre troca do medidor; hidrômetros são substituídos sem comunicação prévia ao cliente, no caso de necessidades técnicas atribuíveis ao SEMAE, sem que haja a cobrança ao usuário, o qual somente será cobrado se pedir a substituição;

- 4.11 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 medição verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica vigente;
- 4.12 Assinar o respectivo termo de solicitação de serviços, que deverá consignar as garantias em favor do USUÁRIO previstas na legislação vigente;
- 4.13 Ser informado com a antecedência prevista em instrumento normativo aprovado pela AGESAN/RS sobre as interrupções programadas no abastecimento de água;
- 4.14 Ser comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência sobre suspensão de abastecimento por inadimplemento;
- 4.15 Receber do PRESTADOR DE SERVIÇOS as informações necessárias para usufruir corretamente dos serviços;
- 4.16 Obter e utilizar os serviços, observadas as normas deste Regulamento e demais normas legais vigentes.

CLÁUSULA QUINTA: DEVERES DO USUÁRIO

5. São deveres do usuário:

- 5.1 Ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto e não realizar derivações clandestinas para atendimento a outros imóveis;
- 5.2 Não realizar intervenções no padrão de ligação nem manipular ou violar o medidor e lacre, salvaguardar o hidrômetro e demais equipamentos integrantes da ligação conforme os padrões estabelecidos;
- 5.3 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;
- 5.4 Manter hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação;
- 5.5 Havendo o abastecimento de Fonte Alternativa, as instalações/reservação internas deverão ser distintas (separadas);
- 5.6 Não direcionar a água de chuva e lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto;
- 5.7 Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora, não devendo lançar óleo de cozinha e outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário;

- 5.8 Fazer uso da água de acordo com o estabelecido no termo de solicitação de serviços e neste Regulamento;
- 5.9 Pagar pontualmente pelos serviços recebidos, de acordo com o previsto neste Regulamento e consoante às tarifas e preços vigentes, sob pena de suspensão dos serviços e cobrança compulsória dos valores devidos acrescidos de multas, juros de mora e atualização monetária;
- 5.10 Pagar por prejuízos resultantes de fraudes ou de vazamentos decorrentes de negligência ou má fé, ficando passível de sanções e/ou penalidades;
- 5.11 Avisar o prestador de serviços sobre vazamentos em vias públicas;
- 5.12 Efetuar lançamento de esgotos na rede coletora pública, conforme as disposições estabelecidas na legislação vigente e neste Regulamento;
- 5.13 Permitir a entrada de pessoas autorizadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS (devidamente identificadas), quando autorizada por si, em horário comercial, para executar os serviços de coleta de água, instalação, inspeção ou suspensão dos serviços;
- 5.14 Cumprir as condições, obrigações e preceitos estabelecidos neste Regulamento e pela AGÊNCIA REGULADORA;
- 5.15 Dispor de condições técnicas compatíveis para o esgotamento normal do esgoto, de acordo com as instalações disponibilizadas pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS;
- 5.16 Comunicar o PRESTADOR DE SERVIÇOS qualquer modificação no endereço da fatura;
- 5.17 Comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS qualquer modificação substancial (por exemplo o aumento de consumo de água em 100%) nas instalações hidráulicas internas;
- 5.18 Comunicar qualquer avaria no hidrômetro;
- 5.19 Comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS qualquer alteração de cadastro, especialmente aquelas relacionadas à categoria ou ao número de economias, por meio de documento que comprove tal mudança;
- 5.20 Ao desocupar um imóvel, solicitar o desligamento ou transferência de titularidade da fatura;
- 5.21 Manter atualizados seus dados cadastrais junto ao prestador de serviços;
- 5.22 Pagar a fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso;
- 5.23 Recomenda-se limpar a caixa d'água de seu imóvel a cada 6 (seis) meses;
- 5.24 Quando entrar em contato com o prestador de serviços, anotar sempre o número do protocolo e/ou solicitação de serviço;
- 5.25 Obter e utilizar os serviços, observadas as normas deste Regulamento;

5.26 Pagar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS pelas novas ligações ou qualquer outro serviço, por ele solicitado, de acordo com a tabela de preços estabelecida para cada um desses serviços, conforme Regulamento vigente;

5.27 Consultar o PRESTADOR DE SERVIÇOS previamente à implantação de novos empreendimentos imobiliários, acerca da disponibilidade de fornecimento dos serviços na região.

CLÁUSULA SEXTA: DEVERES DO PROPRIETÁRIO

6. É dever do PROPRIETÁRIO manter atualizado o cadastro de uso e ocupação do imóvel, 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 e cobrança administrativa e/ou judicial.

CLÁUSULA SÉTIMA: INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS

7. 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 Utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, prática de violência nos equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição, bem como o descumprimento das normas que regem a prestação do serviço público de água;

7.2 Revenda ou abastecimento de água a terceiros;

7.3 Ligação clandestina ou religação à revelia

7.4 Deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

7.5 Solicitação do usuário, nos termos desta resolução;

7.6 Negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito;

7.7 Manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador, por parte do usuário.

7.8 Deve o prestador de serviços, após a interrupção dos serviços, comunicar o usuário, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, dos motivos da interrupção dos serviços, informando quais

as providências necessárias para o religamento do abastecimento de água, salvo na situação prevista no item 7.5.

7.9 O prestador dos 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:

- a) Por inadimplimento do USUÁRIO do pagamento das tarifas e preços públicos;
- b) Pela imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição;
- c) Quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra entendida por ligação temporária;
- d) Por qualquer lançamento irregular na rede pública de esgoto doméstico ou industrial, em desacordo com as características definidas neste regulamento e na legislação ambiental vigente, mediante autorização prévia da AGÊNCIA REGULADORA

CLÁUSULA OITAVA: EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

8. O prestador de serviços poderá executar serviços que não sejam o abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que o usuário decida contratá-los;

8.1 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. 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, de acordo com a política tarifária definida pela entidade reguladora

CLÁUSULA DÉCIMA: INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS

10. Constitui ato irregular a ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

10.1 Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;

- 10.2 Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;
- 10.3 Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário, sem prévia autorização do PRESTADOR DE SERVIÇOS;
- 10.4 Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (*by-pass*);
- 10.5 Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
- 10.6 Ligação clandestina de água e esgoto;
- 10.7 Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- 10.8 Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;
- 10.9 Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;
- 10.10 Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;
- 10.11 Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;
- 10.12 Evitar o desperdício de água diariamente, sendo proibido desperdícios em períodos oficiais de racionamento;
- 10.13 Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;
- 10.14 Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;
- 10.15 Utilização indevida do hidrante ou boca de incêndio instalado na área interna do imóvel;
- 10.16 Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar antes do hidrômetro;
- 10.17 Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;
- 10.18 Ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel);
- 10.19 Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;
- 10.20 Proibido o lançamento de resíduos sólidos na rede coletora de esgoto, que possam prejudicar o seu correto funcionamento;
- 10.21 Efetuar, no sistema, lançamentos proibidos, nos termos do Regulamento.

Parágrafo único: é vedada a instalação de equipamentos nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento;

10.22 O cometimento de qualquer infração mencionada nesta Cláusula sujeitará o infrator ao pagamento de multa prevista no Regulamento de Serviços de Água e Esgoto e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pelos prestador de serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: ENCERRAMENTO DO CONTRATO

11. O encerramento da relação contratual entre os prestador de serviços e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

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

II. Por ação do PRESTADOR DE SERVIÇOS, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária, desde que o solicitante esteja adimplente com o SEMAE, e que seja comprovada a transferência de titularidade do imóvel em questão.

§1º. No caso referido no inciso I, 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.

§2º. O usuário deverá, no prazo de 10 (dez) dias, solicitar a alteração cadastral em caso de extinção da posse ou do direito e consequente desocupação do imóvel.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DISPOSIÇÕES GERAIS

12. Este contrato se aplica a todas as categorias de USUÁRIOS, conforme critérios estabelecidos pela {Agência Reguladora / Poder Concedente};

12.1 Além do previsto no presente Contrato aplica-se às partes as normas vigentes expedidas pela {Agência Reguladora / Poder Concedente} relativas à prestação de serviços, o Código de Defesa do Consumidor e, subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro;

12.2 Este contrato poderá ser modificado por determinação da {Agência Reguladora / Poder Concedente} ou, ainda, diante de alterações de leis, decretos, deliberações ou atos



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTOS SEMAE
Rua João Neves da Fontoura, 811 CEP 93010-050 CP 380
Fone (51) 3579.6000 Fax (51) 3579.6100 São Leopoldo RS
CNPJ 88.368.386/0001-30 Inscrição Estadual 1240179925
www.semae.rs.gov.br 0800 510.2910 - Ligação Gratuita

normativos que regulamentem o serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário e que tenham reflexo na sua prestação.

12.3 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.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: FORO

13. Fica eleito o Foro da Comarca de São Leopoldo, para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente em 02 (duas) vias de igual teor e único efeito, na presença das testemunhas abaixo.

Protocolo de Serviço: {PROTOCOLO} São Leopoldo, {DATA_SOLICITAÇÃO}, Rio Grande do Sul.

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTOS – SEMAE
CNPJ: 88.363.386/0001-30

NOME CLIENTE/PROPRIETÁRIO

CPF:

TESTEMUNHA

CPF:

TESTEMUNHA

CPF: