



Testemunhas:

Nome:  
RG:

Nome:  
RG:

**CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, COLETA E TRATAMENTO DE ESGOTO**  
**(TERMO – N. 001 )**

A Águas Penha, **sociedade empresária limitada, inscrita no 23.486.042/0001-80, localizada na Av Eugenio Krause, 152 Centro, nesta cidade de Penha/SC**, em conformidade com o Processo Licitatório nº 73/2014 e o Contrato de Concessão celebrado em **2/12/2014**, doravante denominada **ÁGUAS DE PENHA**, de um lado, e de outro o consumidor identificado no quadro resumo, doravante denominado **USUÁRIO**, responsável pela unidade usuária também identificada, aderem, de forma integral, a este **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO DE ABASTECIMENTO DE AGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**, na forma de Contrato de Adesão, com base no Regulamento de Prestação de Serviços (**Anexo VI do Contrato de Concessão**).

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1. Este instrumento dispõe sobre as condições gerais de prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário entre a ÁGUAS DE PENHA e o USUÁRIO, desde que estejam disponíveis tais serviços no imóvel situado no endereço constante neste instrumento.

1.2. Atualmente, disciplinam os SERVIÇOS, objeto desta contratação, a Lei Federal n. 8.987/95, a Lei Federal 11.445/07, o CONTRATO DE CONCESSÃO n. \*\* e o Regulamento do Serviço Público de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, o qual se encontra disponível no site da concessionária (**www.\*\*\*\*\***).

**CLÁUSULA SEGUNDA - DA ABRANGÊNCIA**

2.1. Este contrato aplica-se a todos os USUÁRIOS dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Penha-SC.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO**

3.1. Pelos serviços prestados o USUÁRIO pagará à ÁGUAS DE PENHA a fatura mensal com base na estrutura tarifária vigente na data de seu vencimento, nos termos definidos no Contrato de Concessão e nos demais atos relacionados ao reajuste e revisão tarifária.

**CLÁUSULA QUARTA - DOS DEVERES E DIREITOS DO USUÁRIO**

4.1 São direitos e obrigações do USUÁRIO:

- a) Receber os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em condições adequadas, de acordo com o previsto no edital e, em contrapartida, pagar a respectiva tarifa;
- b) Receber do concedente e da concessionária as informações necessárias para a defesa dos interesses individuais ou coletivos;
- c) Levar ao conhecimento da concessionária as irregularidades das quais venham a ter conhecimento, referentes à concessão;
- d) Utilizar os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de forma racional e parcimoniosa, evitando os desperdícios e colaborando com a preservação dos recursos naturais;
- e) Quando solicitado, prestar as informações necessárias para que o serviço possa-lhe ser prestado de forma adequada e racional, responsabilizando-se pela incorreção ou omissão;
- f) Contribuir para a permanência das boas condições do sistema e dos bens públicos, por intermédio dos quais lhes é prestado os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- g) Conectar-se obrigatoriamente às redes integrantes do sistema, assim que for tecnicamente possível ou, quando admitido por lei ou por outro instrumento de regulação;
- h) Manter-se adimplente no pagamento da tarifa cobrada pelo fornecimento de água e pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos termos do edital, do contrato e do regulamento

da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, sob pena de interrupção da prestação do serviço de abastecimento de água, após prévia comunicação ao usuário;

- i) Pagar os valores cobrados pelos serviços complementares prestados pela concessionária, bem como pagar as penalidades legais em caso de inadimplemento;
- j) Permitir a instalação de hidrômetro quando previamente notificado pela concessionária a respeito; Cumprir o regulamento da prestação dos serviços e demais legislação aplicável, inclusive a relativa a despejos industriais;
- k) Receber da concessionária as informações necessárias à utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- l) Ter sob sua guarda e em bom estado os comprovantes de pagamento de débitos, os quais deverão ser apresentados para fins de conferência e comprovação de pagamento, quando solicitados, pelo prazo de até 1 (um) ano;
- m) Franquear acesso aos hidrômetros, e/ou outros equipamentos destinados ao mesmo fim, conservando-os limpos, em locais acessíveis, seguros e asseados;
- n) Observar e cumprir as normas emitidas pelas autoridades competentes.

#### 4.2. É vedado ao USUÁRIO:

- a) Conectar sua unidade usuária com tubulações alimentadas por água não procedente da rede pública;
- b) Alimentar por outras fontes (nascentes, poços, etc.) a instalação hidráulica predial de sua unidade usuária ligada à rede pública de abastecimento de água;
- c) Intervir no ramal predial de água e/ou esgoto;
- d) Derivar as tubulações das instalações prediais de água e/ou esgoto para atender outro imóvel ou economia;
- e) Despejar águas pluviais na rede coletora de esgoto;
- f) O despejo proveniente de banheiros químicos de qualquer espécie na rede coletora de esgoto.

### **CLÁUSULA QUINTA – DOS DEVERES DA CONCESSIONÁRIA**

#### 5.1 São deveres da Águas de Penha:

- a) Prestar os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário adequados, na forma prevista neste edital, no contrato, no regulamento da prestação dos serviços e nas demais disposições técnicas aplicáveis, respeitados os padrões de qualidade definidos na Portaria nº 2.914/2011, do Ministério da Saúde, e demais normas regulamentares que a complementarem ou sucederem;
- b) Executar reparos e obras que tenham por objetivo garantir a adequada prestação e universalização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- c) Receber, apurar e solucionar queixas e reclamações dos usuários;
- d) Garantir aos usuários o acesso e publicidade das informações sobre o serviço prestado e a qualidade da sua prestação, bem como sobre os estudos, decisões e instrumentos de regulação e fiscalização e, ainda, acerca de seus direitos e deveres;
- e) Informar os usuários a respeito das interrupções programadas dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e seu restabelecimento, obedecendo as condições e prazos que forem fixados por ato administrativo exarado pela concedente;
- f) Cumprir e fazer cumprir as disposições do edital, do contrato, deste regulamento e demais normas aplicáveis;
- g) Comunicar à concedente e aos órgãos ambientais competentes a respeito de ação ou omissão que venha a ser de seu conhecimento, que provoque contaminação dos recursos hídricos ou que prejudique a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário ou ações a ele vinculadas, para que tais autoridades diligenciem as providências competentes;
- h) Efetuar a medição do consumo de água e, com base no consumo apurado, emitir as faturas, discriminando o valor referente ao pagamento devido pelo consumo de água e de esgoto;
- i) Em caso de inadimplemento do usuário no pagamento das faturas, efetuar a interrupção da prestação do serviço de abastecimento de água e, uma vez adimplida a obrigação por parte do usuário, promover o restabelecimento da prestação dos serviços interrompidos;
- j) Ter facultado acesso aos medidores de consumo de água ou de esgotos, e outros equipamentos envolvidos na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- k) Efetuar a cobrança de multa dos usuários, em caso de inadimplemento no pagamento das tarifas e outras formas de remuneração devidas;

### **CLÁUSULA SEXTA – DA REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS**

#### 6.1. Incumbe à Agência Reguladora:

- a) Proteger os usuários contra práticas abusivas e monopolistas;

- b) Zelar pela qualidade dos serviços prestados, bem como pela modicidade das tarifas cobradas pelos mesmos;
- c) Fazer cumprir as normas legais, regulamentares e pactuadas pertinentes aos serviços, e em especial, os contratos de concessão e permissão, instruindo os prestadores dos serviços quanto ao cumprimento de suas obrigações e prevenindo condutas violadoras de tais normas;
- d) Estimular a expansão e a modernização dos serviços, visando sua universalização e a melhoria dos padrões de qualidade, conforme estabelecido no edital, no contrato, e neste regulamento da prestação dos serviços,
- e) Acompanhar o desempenho econômico-financeiro da execução dos serviços, procedendo análise e aprovação das revisões e dos reajustes tarifários para a manutenção do equilíbrio econômico financeiro do contrato de prestação dos serviços;
- f) Atender as reclamações dos usuários, citando e solicitando informações e providências do prestador dos serviços, bem como acompanhando e comunicando as soluções adotadas;
- g) Mediar os conflitos de interesse entre o concessionário e o poder concedente e entre os usuários e o prestador dos serviços, adotando, no seu âmbito de competência, as decisões que julgar adequadas para a resolução desses conflitos;

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – RESCISÃO CONTRATUAL**

7.1. Este contrato poderá ser rescindido nas seguintes situações:

- a) Por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento, de uso do sistema e de adesão, somente nos seguintes casos: demolição da edificação ou fusão de ligações, interdição judicial ou administrativa da edificação, sem condições de habitabilidade ou uso e desapropriação de imóvel por interesse público;
- b) Por ação da concessionária de serviços nos seguintes casos: interrupção da ligação por mais de 60 (sessenta) dias, desapropriação do imóvel e fusão de ramais prediais;
- c) Por inadimplência de qualquer das partes, inclusive pelo não pagamento das tarifas públicas pelo USUÁRIO, observadas as peculiaridades do tipo de serviço prestado.

#### **CLÁUSULA OITAVA - PRAZO E FORO COMPETENTE**

8.1. Este contrato vigorará por prazo indeterminado, iniciando-se na data da adesão do USUÁRIO ao presente instrumento.

8.2. Fica estipulado o foro da Comarca de Penha para dirimir eventuais divergências originárias do presente contrato.

Ligação provisória - usuário ciente que quaisquer reivindicações que venha ocorrer a concessionária poderão imediatamente cancelar o pedido da ligação até que todos os documentos legais sejam apresentados

#### **CLÁUSULA NONA – DA PROTEÇÃO DE DADOS**

9.1. O USUÁRIO reconhece e concorda que a CONCESSIONÁRIA poderá coletar, utilizar, acessar, armazenar, transferir, ou de qualquer outra forma tratar dados pessoais do USUÁRIO, no âmbito da prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário e de acordo com a Lei 13.709/2018, a partir de sua entrada em vigor, com as demais legislações de proteção de dados aplicáveis, e com a Política de Privacidade da CONCESSIONÁRIA, disponível em <https://www.aegea.com.br/politica-de-privacidade-e-protexao-de-dados-da-aegea/>.

9.2. A CONCESSIONÁRIA compromete-se a tratar os dados pessoais do USUÁRIO de acordo com os princípios e disposições da Lei 13.709/2018, a partir de sua entrada em vigor, e demais legislações de proteção de dados aplicáveis e nos limites da sua Política de Privacidade, para propósitos legítimos, específicos, explícitos e que serão informados ao USUÁRIO, sem possibilidade de tratamento posterior e forma incompatível com essas finalidades.

9.3 – O USUÁRIO reconhece e concorda que o tratamento de seus dados pessoais é condição para prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, podendo exercer seus direitos enquanto titular de dados pessoais nas formas previstas na Política de Privacidade da CONCESSIONÁRIA.

9.4 – A CONCESSIONÁRIA eliminará os dados pessoais do USUÁRIO após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, exceto na medida em que autorizada a conservação, de acordo com a Lei 13.709/2018, a partir de sua entrada em vigor, demais legislações de proteção de dados aplicáveis, e com a Política de Privacidade da CONCESSIONÁRIA

Penha (SC) de 2021.

---

**USUÁRIO**

---

**CONCESSIONÁRIA**