

Pelo presente instrumento particular, a **COMPANHIA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO GRANDE DO NORTE (CAERN)**, inscrita no CNPJ n.º 08.334.385/0001-35, com sede na Avenida Sen. Salgado Filho, n.º 1555, bairro Tirol, CEP 59.056-000, Natal/RN, doravante designada CAERN e o proprietário ou usuário, doravante denominado (a) **CLIENTE**, aderem ao presente contrato que regula as condições gerais aplicáveis à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, em conformidade com as resoluções vigentes.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto do presente contrato é estabelecer as principais condições para a prestação e utilização do serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário entre CAERN e CLIENTE, disciplinando o ônus e responsabilidades, bem como os direitos e deveres de ambas as partes.

1.1.1. Este contrato se aplica a todos os CLIENTES que utilizem os serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário operado pela CAERN.

1.1.2. Deverá o CLIENTE utilizar e a CAERN prestar os serviços de acordo com as condições gerais e normas regulamentares, sem prejuízo do dever de observar as demais normas especiais e legais aplicáveis à espécie.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

2.1. Este contrato entrará em vigor por prazo indeterminado após sua publicação e registro em Ofício de Notas competente.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA BASE LEGAL

3.1. O presente contrato é regido pela Lei Federal Nº 11.445/2007, pelo Decreto Federal nº 7.217/2010, pelo Decreto Estadual nº 8.079/1981, que aprovou o Regulamento Geral de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e coleta de Esgotos Sanitários do Estado do Rio Grande do Norte, além de outros instrumentos normativos e regulamentares pertinentes.

CLÁUSULA QUARTA – DA TERMINOLOGIA

4.1. Para fins e efeitos deste contrato são adotadas as seguintes definições:

4.1.1. Caixa de Inspeção do Ramal Predial de Esgoto: caixa que interliga a instalação predial de esgoto ao ramal coletor e que possibilita a sua inspeção e desobstrução quando necessário.

4.1.2. Categoria: Classificação dada à economia de acordo com natureza da sua ocupação e/ou utilização dos serviços prestados pela CAERN.

4.1.3. Cliente: Pessoa física ou jurídica, proprietário e/ou usuário, obrigado a assumir as contraprestações fixadas

neste contrato.

4.1.4. Economia: É todo imóvel ou subdivisão de um imóvel, com entrada própria e ocupação independente ou razão social distinta, dotado de instalações prediais para utilização dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

4.1.5. Entidade Reguladora: Entidade vinculada ao titular dos serviços de saneamento, que cumpre executar a atividade regulatória de normatizar, controlar e fiscalizar a prestação dos serviços de saneamento básico.

4.1.6. Fonte Alternativa de Abastecimento de água: Fonte de água não proveniente do sistema público de abastecimento operado pela CAERN.

4.1.7. Hidrômetro: Aparelho destinado a medir e registrar, cumulativamente, o volume de água fornecido a uma unidade usuária.

4.1.8. Imóvel: Lote ou terreno com ou sem edificação.

4.1.9. Instalação Predial de Água: Conjunto de tubulações, conexões, aparelhos, equipamentos e peças especiais, localizado na parte interna do imóvel, após o hidrômetro ou a torneira de passagem, que está sob a responsabilidade do CLIENTE.

4.1.10. Instalação Predial de Esgoto: Conjunto de tubulações, conexões, equipamentos e peças especiais, localizado na parte interna do imóvel, após a caixa de inspeção do ramal predial de esgoto, sob a responsabilidade do CLIENTE.

4.1.11. Ramal Predial de Água: Conjunto de tubulações e peças especiais, situadas entre a rede de distribuição de água e o hidrômetro ou a torneira de passagem.

4.1.12. Ramal Predial de Esgoto: Conjunto de tubulações e peças especiais, situadas entre a rede coletora de esgoto e a caixa de inspeção do ramal predial de esgoto.

4.1.13. Restabelecimento dos Serviços: Regularização do abastecimento de água ou do esgotamento sanitário no imóvel.

4.1.14. Sistema Público de Abastecimento de Água: Conjunto de tubulações, estação de tratamento, elevatórias, equipamentos e demais instalações, que tem por finalidade captar, aduzir, tratar, reservar e distribuir água, operado pela CAERN.

4.1.15. Sistema Público de Esgotamento Sanitário: Conjunto de tubulações, estações de tratamento, elevatórias, equipamentos e demais instalações destinadas a coletar, transportar, tratar e dispor adequadamente os esgotos, operado pela CAERN.

4.1.16. Suspensão dos Serviços: Desligamento do ramal predial de água e/ou esgoto ou interrupção do sistema de abastecimento nos casos explicitamente previstos neste contrato ou em legislação pertinente.

4.1.17. Tarifa: Valor monetário, fixado em reais, a ser cobrado do CLIENTE pela utilização dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

4.1.18. Unidade Usuária: Imóvel cujas instalações prediais de água e/ou esgotos estão conectadas à rede de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário da CAERN.

4.1.19.Cota Básica: Volume mínimo de consumo mensal atribuído a(s) Economia(s) de uma dada Unidade Usuária.

CLÁUSULA QUINTA – DOS RAMAIS PREDIAIS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

5.1. Os ramais prediais de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão implantados pela CAERN.

5.1.1.Os custos de implantação serão do CLIENTE, de acordo com as normas e instrumentos regulamentares pertinentes.

5.1.2.Os ramais prediais de abastecimento de água e de coleta de esgotos implantados passarão a integrar o patrimônio da CAERN.

5.1.3.O remanejamento ou ampliação do diâmetro do ramal predial solicitado pelo CLIENTE ocorrerá às expensas deste, exceto quando se tratar de medidas que venham a minimizar ou corrigir falhas do próprio sistema público de abastecimento e/ou esgotamento sanitário, e somente quando tecnicamente justificado.

5.2. Em nenhuma hipótese será atribuída à CAERN qualquer responsabilidade por danos, prejuízos ou acidentes decorrentes de vício ou defeito das instalações hidráulicas internas da unidade usuária do CLIENTE.

CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

6.1.São direitos do CLIENTE:

6.1.1.Receber a prestação de serviços adequados, com regularidade e qualidade, nas condições, preços e prazos estabelecidos nas normas vigentes;

6.1.2.Ser atendido com cortesia, rapidez e eficiência;

6.1.3.Ter a fatura emitida com base na atividade exercida na unidade usuária e no consumo, quando medido, observado o faturamento mínimo;

6.1.4.Escolher a data de vencimento, dentro do mês, entre um mínimo de 06 (seis) opções disponibilizadas pela CAERN, ressalvando-se que uma nova alteração só poderá ser solicitada depois de decorrido o período de um ano da última escolha;

6.1.5.Ser informado sobre os serviços e valores faturados;

6.1.6.Pagar a fatura sem acréscimos de multa e juros de mora, no primeiro dia útil subsequente a data do vencimento quando esta ocorrer aos sábados, domingos ou feriados;

6.1.7.Receber a fatura mensal com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data do vencimento;

6.1.8.Ser informado, na fatura e/ou em outros meios de comunicação (mensagem de celular ou correio eletrônico, por exemplo), sobre a existência de débitos junto a CAERN, devendo o aviso prévio de suspensão dos serviços por inadimplência ser integrado à fatura;

6.1.9.Nos casos de suspensão indevida, ter restabelecido

o serviço de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, sem ônus, no prazo máximo de até 08 (oito) horas a partir da constatação da ocorrência;

6.1.10.Ter restabelecido o abastecimento de água, quando cessado o motivo da suspensão, de acordo com as condições e prazos estabelecidos nas normas vigentes;

6.1.11.Nos casos de suspensão por inadimplência, ter os serviços religados, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após o pagamento do débito e solicitação do serviço de religação;

6.1.12.Ter disponível para apresentar suas solicitações e reclamações à CAERN pelo menos os seguintes canais de atendimento (previstos na fatura mensal):

6.1.12.1.Postos de atendimento presencial;

6.1.12.2.Central de atendimento telefônico; e

6.1.12.3.Meio eletrônico.

6.1.13.Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, por meio de jornais, rádio, televisão, site da CAERN ou qualquer outro meio de comunicação, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, salvo, quando tratar-se de serviços de urgência;

6.1.14.Ser informado, na conta mensal, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sobre percentual de reajuste e revisões tarifárias;

6.1.15.Solicitar à CAERN o encerramento ou suspensão da relação contratual quando não mais pretender usufruir dos serviços ofertados, obedecendo às condições previstas nas demais cláusulas deste.

6.2.São deveres do CLIENTE:

6.2.1.Solicitar à CAERN a ligação do ramal de água e/ou de esgotamento sanitário sempre que houver redes disponíveis no logradouro público e conectar as instalações prediais aos mesmos;

6.2.2.Manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, de acordo com as normas legais, regulamentares e contratuais;

6.2.3.Comunicar à CAERN 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;

6.2.4.Manter os seus dados cadastrais atualizados junto à CAERN, inclusive em relação à atividade exercida na unidade consumidora;

6.2.5.Pagar fatura mensal até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de atraso;

6.2.6.Não realizar qualquer atividade que possa pôr em risco o funcionamento adequado do sistema público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

6.2.7.Guardar e conservar os hidrômetros e reguladores de consumo, notificando a autoridade policial e a CAERN em caso de furto, dano ou violação por terceiros;

6.2.8.Assegurar o livre acesso à entrada de empregados e representantes da CAERN, desde que devidamente identificados, 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 esgoto sanitário, quando

necessária.

6.2.9. Informar à CAERN sobre a utilização no imóvel de fonte própria de abastecimento de água, acompanhada do instrumento de outorga do direito de uso a ser expedida pelo órgão responsável;

6.2.10. Não despejar águas pluviais, objetos inapropriados ou outras substâncias indevidas na rede coletora de esgoto;

6.2.11. Solicitar o restabelecimento dos serviços, em caso de suspensão por inadimplemento, sujeitando-se ao pagamento da tarifa específica;

6.2.12. Colaborar para o funcionamento adequado dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, informando junto à CAERN a ocorrência de vazamento em logradouro público e outros fatos que possam afetar a prestação de serviços;

6.2.13. Fazer a desobstrução, no caso de utilização de sistema de esgotamento sanitário condominial, da rede coletora de esgotos situada dentro do imóvel do usuário do referido sistema, em regime de parceria com a CAERN, estabelecido em norma complementar;

6.2.14. Responsabilizar-se pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, quando comprovado qualquer caso de prática irregular.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS DIREITOS E DEVERES DA CAERN

7.1. São direitos da CAERN:

7.1.1. Condicionar à prestação dos serviços à quitação de eventuais débitos da unidade usuária;

7.1.2. Ter livre acesso à unidade usuária 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;

7.1.3. Remanejar e redimensionar os hidrômetros, mediante aviso prévio ao CLIENTE, quando constatada a necessidade técnica de intervir neles;

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. Inscrever o nome do CLIENTE em instituições restritivas de crédito em caso de inadimplência;

7.1.6. Suspender os serviços nos casos previstos neste contrato.

7.1.7. Acionar judicialmente o CLIENTE com débitos.

7.2. São deveres da CAERN:

7.2.1. Prestar os serviços públicos de abastecimento de água potável de acordo com os padrões de qualidade, regularidade, continuidade e de pressão na rede, observado o disposto no item 11.1 da Cláusula Décima Primeira e em conformidade com a legislação em vigor e com as regras constantes no contrato de prestação de serviços assinado com o município;

7.2.2. Prestar os serviços públicos de esgotamento sanitário

nos padrões de qualidade de acordo com a legislação em vigor e com as regras constantes no contrato de prestação de serviços assinado com o município;

7.2.3. Orientar o CLIENTE sobre o uso eficiente dos serviços prestados, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;

7.2.4. Informar, na fatura mensal, sobre a qualidade da água na forma da legislação vigente;

7.2.5. Comunicar ao CLIENTE, através da fatura, sobre a ocorrência de alteração de consumo quando este for duas vezes superior ao consumo médio mensal;

7.2.6. Disponibilizar, para fins de consulta, nos locais de atendimento e, especialmente, no site da CAERN, documentos que possam ser úteis à informação do cliente sobre os serviços prestados, destacando-se a normas internas comerciais da CAERN;

7.2.7. Realizar aferição de hidrômetro por solicitação do CLIENTE, mediante cobrança de tarifa específica na fatura mensal, em caso de constatação de funcionamento normal do referido aparelho;

7.2.8. Realizar a manutenção do hidrômetro no mínimo a cada 5 (cinco) anos, sem ônus para o CLIENTE;

7.2.9. Dispor de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os CLIENTES e que possibilite, de forma integrada e organizada o recebimento de solicitações e reclamações;

7.2.10. 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 cliente o número do protocolo gerado, bem como as posteriores informações pertinentes sobre a demanda originada;

7.2.11. Manter serviço de ouvidoria para receber as reclamações e denúncias do CLIENTE 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;

7.2.12. Executar as ligações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos imóveis nos prazos e condições estabelecidos em normas vigentes;

7.2.13. Emitir, através da fatura mensal ou por outro meio, comunicação ao CLIENTE quando houver reclassificação cadastral da unidade usuária que implique em novo enquadramento tarifário;

7.2.14. Comunicar ao CLIENTE, por escrito, a instalação ou substituição do hidrômetro, registrando a leitura do medidor retirado, quando da substituição, bem como os motivos que deram origem ao serviço;

7.2.15. Restaurar vias e logradouros públicos danificados em decorrência da execução de obras e serviços de sua responsabilidade, em até 72 (setenta e duas) horas ou outro prazo definido em normas regulamentares.

CLÁUSULA OITAVA - DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO

8.1.1. Nas Unidades Usuárias com hidrômetro, o

volume de água consumida será obtido pela diferença entre a leitura atual e a leitura anterior, as quais deverão ser realizadas entre intervalos mínimos de 27 (vinte e sete) dias e máximos de 33 (trinta e três) dias.

8.1.2. Não sendo possível a realização da leitura o volume consumido será estimado em função da média aritmética dos consumos faturados nos últimos 6 (seis) meses, a qual será somada a leitura anterior para projeção da leitura atual.

8.1.3. Para efeito de faturamento, será adotada a cota básica por economia quando o volume consumido for inferior a esta, salvo outra determinação prevista em norma específica.

8.1.4. Nas Unidades Usuárias sem hidrômetro será cobrado o valor correspondente à cota básica por economia em função de sua categoria de consumo.

8.1.5. O volume esgotado será cobrado em função do volume de água faturado, sendo estabelecido um redutor em percentual, em função do volume de água consumido que não é esgotado.

8.2.1. Para determinar o faturamento da prestação dos serviços de coleta de esgotos, a CAERN poderá aplicar o redutor em percentual sobre o volume ou valor da tarifa de água.

8.2.2. Quando o volume de esgoto for efetivamente medido ou quando a Unidade Usuária dispuser de outra fonte de abastecimento, para fins de faturamento da prestação dos serviços de coleta de esgotos, não será aplicado o redutor sobre o volume ou valor da tarifa de água.

8.2.3. Na Unidade Usuária com fonte própria de abastecimento de água será instalado hidrômetro para apuração do volume esgotado, e não sendo possível ou permitida a medição do consumo de água, o volume de esgotos será obtido por estimativa em função do consumo médio presumido.

CLÁUSULA NONA - DAS CONDIÇÕES DE REAJUSTE

9.1. Os valores das tarifas de prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão reajustados ou revisados nos termos do contrato de programa firmado com o município e/ou de acordo com a norma vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES

10.1. Serão consideradas infrações cometidas pelo CLIENTE, sujeitas às penalidades cabíveis:

10.1.1. Deixar de informar à CAERN, no prazo de 15 (quinze) dias, a perda de sua condição de beneficiário dos serviços prestados, sob pena de ser a ele imputado o débito relativo ao período posterior à perda da mencionada condição;

10.1.2. Deixar de pagar a fatura mensal até a data do vencimento, sob pena de incorrer no pagamento, a contar do vencimento, de correção monetária, juros de mora e multa sobre o valor devido, além de inscrição de seu

nome em instituições restritivas de crédito e a suspensão dos serviços;

10.1.3. Intervir nos equipamentos e/ou instalações de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de responsabilidade da CAERN;

10.1.4. Impedir o livre acesso dos técnicos da CAERN às instalações prediais de águas e esgotos e a verificação, instalação, substituição ou remanejamento do hidrômetro;

10.1.5. Fornecer água a terceiros;

10.1.6. Lançar águas pluviais, objetos inapropriados e/ou substâncias indevidas na rede coletora de esgoto;

10.1.7. Interconectar a instalação predial com canalizações alimentadas com água não procedente do abastecimento da CAERN;

10.1.8. Interligar o ramal de esgoto em rede cuja operação não foi autorizada pela CAERN;

10.1.9. Desviar o fluxo da medição ou do regulador do consumo – bypass;

10.1.10. Descumprir qualquer outra exigência estabelecida em normas regulamentares.

10.1.11. Instalar bomba ou qualquer outro dispositivo que succione a água diretamente do ramal predial ou da rede de distribuição.

10.2. O cometimento das infrações previstas nesta cláusula sujeitará o CLIENTE, além das penalidades previstas nos itens 10.1.1 e 10.1.2, ao pagamento de multas, ao ressarcimento pelo dano eventualmente causado e à suspensão dos serviços prestados.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA INTERRUÇÃO OU SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS

11.1. Os serviços prestados pela CAERN poderão ser suspensos ou interrompidos nos seguintes casos:

11.1.1. Situações de emergência que atinjam a segurança de pessoas, das instalações e das redes de distribuição e de coleta;

11.1.2. Casos de escassez, devidamente comprovados;

11.1.3. Necessidade técnica de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas;

11.1.4. Negativa do CLIENTE em permitir a instalação ou substituição de dispositivo de leitura de água consumida;

11.1.5. Manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador, por parte do CLIENTE;

11.1.6. Falta de pagamento das tarifas;

11.1.7. Interdição do imóvel por autoridade competente;

11.1.8. Solicitação do CLIENTE, em caso de desocupação do imóvel, mediante quitação dos débitos e recolhimento do preço cobrado pela realização do serviço;

11.1.9. Catástrofes, intempéries, acidentes e/ou situações de caso fortuito ou força maior;

11.1.10. Danos ao sistema ou procedimentos ocorridos por culpa exclusiva de terceiros, devidamente caracterizados.

11.2. A suspensão dos serviços prevista nos itens 11.1.4 e

11.1.6 do caput desta cláusula será precedida de prévio aviso ao CLIENTE, não inferior a 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO ENCERRAMENTO DO CONTRATO

12.1. O presente Contrato poderá ser encerrado:

12.1.1. Por força do término da concessão dos serviços ou do encerramento do contrato de programa;

12.1.2. Por solicitação escrita do CLIENTE, mediante pedido de encerramento dos serviços, ou por solicitação de transferência da titularidade, em ambos os casos munido de documentação que comprove sua legitimidade, observando o disposto no item 11.1.8 da cláusula anterior.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOS RECURSOS E COMPETÊNCIAS

13.1. As solicitações ou reclamações do CLIENTE sobre a prestação dos serviços deverão ser feitas à CAERN, através do telefone 115 ou em qualquer um de seus postos de atendimento.

13.1.1. Em caso de discordância, o CLIENTE poderá acionar a Entidade Reguladora para que sejam tomadas as providências cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. 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, os quais se responsabilizam pelo adimplemento dos deveres.

14.2. A CAERN promoverá, em parceria com os órgãos competentes, os meios necessários para que a Unidade Usuária seja conectada à rede pública de abastecimento de água e esgotamento sanitário disponíveis, através de notificação formal ao CLIENTE 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 no item 6.2.1 da Cláusula Sexta.

14.3. Recomenda-se a instalação e manutenção de reservatório de água para cada unidade usuária, devendo esse ser compatível com a demanda de abastecimento, além de estar em conformidade com normas técnicas vigentes.

14.4. Além do previsto no presente contrato, aplicam-se às partes o Código de Defesa do Consumidor e, subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro.

14.5. 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 QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

15.1. Os casos omissos serão apreciados à luz das leis e regulamentos pertinentes.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

16.1. Para dirimir quaisquer divergências relacionadas a este contrato, elegem as partes o foro da Comarca do lugar no qual estiver situada a unidade usuária dos serviços prestados ou, se preferir o CLIENTE, na Capital do Estado do Rio Grande do Norte, local onde se situa a sede da CAERN.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO REGISTRO

17.1. Este contrato está registrado no Registro de Títulos e Documentos da Comarca de Natal/RN, sob o n.º 208437, em 19/09/2014, no Segundo Ofício de Notas, revogando e substituindo as versões anteriores.

Natal, 15 de Setembro de 2014.

Yuri Tasso Duarte Queiroz Pinto
Diretor-Presidente

João Maria Alves de Castro
Diretor Comercial e Financeiro