



**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO DO
MUNICÍPIO DE NATAL**

RESOLUÇÃO N ° 002/2014, de 13 de agosto de 2014.

Dispõe sobre a aprovação do modelo do contrato de adesão de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

**O DIRETOR PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE
SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DE NATAL É ARSBAN**

Considerando as atribuições legais previstas na Lei n° 5.346, 28 de dezembro de 2001;

Considerando a necessidade de estabelecer modelo de contrato de adesão destinado a formalizar as relações entre a prestadora de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e seus usuários, conforme Resoluções 001 e 004/2008 e 002/2013 . ARSBAN;

Considerando as contribuições da Consulta Pública N° 001/2014 de 18 de março de 2014 a 15 de abril de 2014, bem como da Audiência Pública N° 001/2014 realizada em 28 de abril de 2014;

Considerando a homologação da presente resolução pelo Conselho Municipal de Saneamento Básico ocorrida na 43° Reunião Extraordinária, realizada no dia 06 de agosto de 2014.

RESOLVE:

Art. 1°. Aprovar, na forma do anexo, o modelo de contrato de adesão de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 2°. O contrato de adesão deverá ser enviado pelo prestador de serviços ao usuário titular das unidades usuárias até a data da apresentação da primeira fatura subsequente à solicitação de fornecimento.

Parágrafo Único: Para os usuários já beneficiados pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, a prestadora de serviços deverá enviar o contrato de adesão em até 120 (cento e vinte) dias contados da data de publicação desta resolução.

Art. 4°. Ficam revogadas as disposições em contrário.

Art. 5°. Esta resolução passa a vigorar na data de sua publicação.

Cláudio Henrique Pessoa Porpino
Diretor Presidente

ANEXO

(MODELO DO CONTRATO DE ADESÃO)

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO POR ADESÃO

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 da Agência Reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Município do Natal - ARSBAN, que passam a integrá-lo, independentemente de transcrição e pelos demais regulamentos presentes e futuros que disciplinem a prestação de serviço público de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

CLÁUSULA PRIMEIRA ó 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 no Município do Natal-RN, exceto àqueles que subscreverem contrato específico nos termos de Resolução ARSBAN N.º 04/2008 e de suas modificações subsequentes.

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 ó DA VIGÊNCIA

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

CLÁUSULA TERCEIRA ó DA BASE LEGAL

3.1. O presente contrato é regido pela Lei Federal N.º 11.445/2007, Decreto Estadual n.º 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, dentre eles, as normas da entidade reguladora competente, destacadamente as Resoluções ARSBAN N.º 03 e 04 de 19 de junho de 2008.

CLÁUSULA QUARTA ó 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 ó 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 ó 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 6 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.** 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.
- 8.1.1.** 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.
- 8.1.2.** 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.
- 8.1.3.** Nas Unidades Usuárias sem hidrômetro será cobrado o valor correspondente à cota básica por economia em função de sua categoria de consumo.
- 8.2.** 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 6 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 ó 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 6 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 ó DOS CASOS OMISSOS

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA ó 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 ó DO REGISTRO

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