

PORTARIA n. XXXXXXXX

Aprova o Contrato de Adesão de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário prestados aos municípios submetidos a regulação da Agepan.

O Diretor-Presidente da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul (Agepan), com base nas atribuições que lhe são conferidas pela Lei Estadual n. 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e

Considerando as competências da Agepan de controlar, fiscalizar, normatizar e padronizar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado de Mato Grosso do Sul, bem como as previsões constantes dos Convênios de Cooperação e dos Contratos de Programa celebrados no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul e seus municípios,

R E S O L V E:

CAPÍTULO I - DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Portaria estabelece o Contrato de Adesão de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário aos municípios do Estado de Mato Grosso do Sul, fixando direitos e deveres para o prestador de serviços e os usuários dos serviços públicos.

Art. 2º O presente Contrato de Adesão não necessita ser assinado ou devolvido para o prestador de serviços, devendo, entretanto, ser disponibilizado para ciência e consulta a todos os usuários, nas unidades de atendimento e através do site do prestador de serviços.

Art. 3º As dúvidas suscitadas na aplicação desta Portaria serão resolvidas pelo Diretor-Presidente da Agepan.

Art. 4º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Campo Grande, XX de dezembro de 2016.

CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELO PRESTADOR DE SERVIÇO NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL.

O PRESTADOR DE SERVIÇOS (COLOCAR RAZÃO SOCIAL, CNPJ e ENDEREÇO COMPLETO); e o USUÁRIO (colocar nome e identificação, quando houver), responsável pela unidade usuária nº (NÚMERO DE REFERÊNCIA), situada na(o) (ENDEREÇO COMPLETO), em conformidade com a Lei Federal n. 11.445, de 5 de janeiro de 2007 e a Lei Estadual n. 2.363, de 19 de dezembro de 2001, aderem de forma integral a este Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário, conforme direitos e deveres constantes neste instrumento contratual.

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS ao USUÁRIO.

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

1.1.2. Este contrato contém as principais condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário entre as PARTES, sem prejuízo dos demais regulamentos expedidos pela Agepan.

1.2. Caso as PARTES celebrem contratos especiais de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, as regras do contrato especial, no que divergirem deste contrato de adesão, prevalecerão.

CLÁUSULA SEGUNDA - DEFINIÇÕES

Para os fins e efeitos deste Contrato são adotadas as seguintes definições:

2.1. CAIXA DE INSPEÇÃO: dispositivo destinado a permitir a transição entre o ramal interno e o ramal predial de esgoto, bem como a inspeção, limpeza, desobstrução, a partir do ponto de coleta de esgoto;

- 2.2. COLETA DE ESGOTO: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação ambiental;
- 2.3. CORTE DO FORNECIMENTO DE ÁGUA: suspensão ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;
- 2.4. CONSUMO DE ÁGUA: consumo de água potável utilizada na unidade usuária, medido em metros cúbicos (m³);
- 2.5. CONTRATO ESPECIAL DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTO: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços;
- 2.6. ECONOMIA: 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;
- 2.7. FISCALIZAÇÃO: atividades de acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, no sentido de garantir o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo Poder Público e a utilização, efetiva ou potencial, do serviço público;
- 2.8. INSTALAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados a jusante do ponto de entrega de água e empregados para a distribuição de água na unidade usuária;
- 2.9. INSTALAÇÃO PREDIAL DE ESGOTO: conjunto de tubulações, equipamentos, peças e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, a montante do ponto de coleta de esgoto, empregados na coleta de esgotos;
- 2.10. INTERRUPÇÃO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA: paralisação temporária do fornecimento de água para a conservação e manutenção da rede de distribuição, e em situações de casos fortuitos ou de força maior;
- 2.11. PADRÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA: conjunto constituído pelo abrigo de proteção padronizado, cavalete, registro de espera e dispositivos de controle ou de medição de consumo;
- 2.12. PONTO DE ENTREGA DE ÁGUA: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (alimentador predial) com o padrão de ligação de água, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

- 2.13. PONTO DE COLETA DE ESGOTOS: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;
- 2.14. PRESTADOR DE SERVIÇOS: o órgão ou entidade, inclusive empresa responsável pela prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- 2.15. RAMAL PREDIAL DE ÁGUA: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o padrão de ligação de água;
- 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. REGULAÇÃO: todo e qualquer ato que discipline ou organize determinado serviço público, incluindo suas características, padrões de qualidade, impacto socioambiental, direitos e obrigações dos usuários e dos responsáveis por sua oferta ou prestação; e fixação e revisão do valor de tarifas e outros preços públicos decorrentes da prestação dos serviços públicos;
- 2.18. RELIGAÇÃO: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;
- 2.19. RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de corte;
- 2.20. TARIFA: valor monetário, fixado em reais, para cobrança dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;
- 2.21. 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 exclusão do cadastro comercial;
- 2.22. UNIDADE USUÁRIA: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto; e
- 2.23. USUÁRIO: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador do serviço o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

CLÁUSULA TERCEIRA - VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 3.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, a contar do início da prestação do serviço.

3.2. O presente Contrato de Adesão será disponibilizado no sitio eletrônico do Prestador de Serviços e nas unidades de atendimento presencial ao usuário.

CLÁUSULA QUARTA - DIREITOS DO USUÁRIO

4.1. São direitos do usuário, dentre outros:

4.1.1. Receber a prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes;

4.1.2. Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal, dentre as 6 (seis) disponibilizadas pelo prestador de serviços, distribuídas ao longo do mês;

4.1.3. Receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento ou, quando a unidade usuária for classificada como Categoria de Uso Pública, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis da data do vencimento;

4.1.4. Responder apenas por débitos relativos à fatura de consumo de água e/ou esgotamento sanitário de sua responsabilidade;

4.1.5. Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia para o registro de problemas operacionais e emergenciais, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio, permitindo o acompanhamento de sua demanda;

4.1.6. Ter acesso à estrutura de atendimento própria do prestador de serviços ou contratada com terceiros, por meio de funcionários, devidamente identificados e capacitados, e equipamentos que possibilite, de forma integrada e organizada, o pagamento de suas contas e encaminhamento de suas solicitações, reclamações e denúncias;

4.1.7. Ser comunicado, por escrito (carta, e-mail, SMS ou outro meio acessível ao usuário), no prazo de 15 (quinze) dias, sobre as providências adotadas para a solução das solicitações ou reclamações recebidas;

4.1.8. Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;

4.1.9. Ser informado, na fatura, sobre o percentual de reajuste ou revisão da tarifa de água ou esgoto, e a data de início de sua vigência;

- 4.1.10. Receber do prestador de serviços em fevereiro de cada ano, recibo de quitação ou atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados ao usuário no exercício anterior;
- 4.1.11. Ser ressarcido em dobro, por valores cobrados e pagos indevidamente, salvo hipótese de engano justificável, não decorrente de dolo ou culpa do prestador de serviços;
- 4.1.12. Ter a água religada e/ou a coleta de esgoto restabelecida, no caso de suspensão indevida, no prazo máximo de até 6 (seis) horas, a partir da constatação do prestador de serviços ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro, sem ônus para o usuário;
- 4.1.13. Em caso de corte indevido do fornecimento, o usuário terá o direito de receber o dobro do valor estabelecido para religação de urgência ou 20% do valor total da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária, o que for maior;
- 4.1.14. Ter a água religada e a coleta de esgoto restabelecida, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após o pagamento ou renegociação dos débitos, multa, juros e atualização de fatura pendente;
- 4.1.15. Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, que devem ser amplamente divulgadas pelo prestador de serviços através de rádio e jornal, bem como através das redes sociais, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;
- 4.1.16. Ter as leituras de consumo efetuadas pelo prestador de serviços, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias;
- 4.1.17. Receber do prestador de serviços na fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme legislação vigente;
- 4.1.18. Receber a devolução em moeda corrente no prazo de 5 (cinco) dias úteis dos valores pagos em duplicidade pelo usuário, contados da informação do usuário ao prestador de serviços, sendo direito do usuário manifestar preferência pela inserção do crédito no faturamento seguinte;
- 4.1.19. Ter realizada a aferição dos medidores sempre que houver indícios de erro de medição ou por solicitação do usuário;
- 4.1.20. Receber do Município, do Prestador de Serviços e da AGEPAN todas as informações necessárias para defesa dos interesses individuais ou coletivos;
- 4.1.21. Receber do Prestador de Serviços as informações necessárias à utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

CLÁUSULA QUINTA - DEVERES DO USUÁRIO

5.1. São deveres do usuário, dentre outros:

5.1.1. Manter a adequação técnica e a segurança das instalações hidráulicas internas (tubulações, equipamentos e caixa d'água) da unidade usuária, de acordo com as normas e procedimentos da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), prestador de serviços e outros órgãos competentes;

5.1.2. Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados na unidade usuária, pela manutenção dos componentes do padrão de ligação e pelos lacres;

5.1.3. Permitir o livre acesso de empregados e representantes do prestador de serviços, desde que devidamente identificados, para fins de leitura dos medidores e realização de inspeções;

5.1.4. Pagar pontualmente pelos serviços recebidos, de acordo com o previsto na Portaria de Condições Gerais e consoante as tarifas vigentes, sob pena de suspensão dos serviços e cobrança compulsória dos valores devidos acrescidos de multas, juros de mora e atualização monetária;

5.1.5. Informar corretamente e manter sempre atualizados os seus dados cadastrais junto ao prestador de serviços, sob pena de se manter responsável pela unidade usuária;

5.1.6. Prestar todas as informações necessárias ao correto preenchimento do cadastro do usuário, inclusive comunicando ao prestador de serviços quando da alteração de categoria de usuário, responsabilizando-se pela veracidade das mesmas, sob pena de aplicação das sanções previstas na legislação vigente;

5.1.7. Informar ao prestador de serviços quando deixar de ser usuário dos serviços em determinada unidade usuária;

5.1.8. Comunicar imediatamente ao prestador de serviços qualquer avaria no medidor, bem como o rompimento involuntário dos lacres;

5.1.9. Atender aos padrões e modelos estabelecidos pelo prestador de serviços para as instalações da ligação de água e de esgotamento sanitário;

5.1.10. Responsabilizar-se pelo aumento de consumo decorrente de vazamento na rede interna do imóvel, bem como as providências para o conserto;

5.1.11. Não realizar intervenções no ramal predial de água e/ou de esgoto, nem manipular ou violar o medidor, contribuindo para a permanência das boas condições dos sistemas e bens públicos e responsabilizando-se pelas avarias cometidas no sistema público de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;

- 5.1.12. Não derivar as tubulações das instalações prediais de água e/ou esgoto para atender outro imóvel; e
- 5.1.13. Não despejar águas pluviais e esgoto industrial na rede coletora de esgoto e não lançar esgotos na rede coletora fora dos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços.
- 5.1.14. Consultar o prestador de serviços, anteriormente à instalação ou modificação de tubulações internas, quanto ao local do ponto de entrega de água potável e o de coleta do esgotamento sanitário;
- 5.1.15. Autorizar a entrada de prepostos do prestador de serviços, devidamente credenciados, nos imóveis que estejam ocupando para que possam ser executados os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário ou os serviços complementares, podendo inclusive, instalar os equipamentos necessários a sua regulação e prestação;
- 5.1.16. Manter as instalações internas, tais como caixa de água, tubulações e conexões, dentre outras, sempre limpas e em condições de conservação e higiene adequadas.
- 5.2. A instalação hidráulica predial ligada à rede pública de abastecimento de água não poderá ser também alimentada por outras fontes.
- 5.2.1. A responsabilidade pela fonte alternativa, incluindo sua outorga junto ao órgão competente e controle da qualidade da água, são exclusivas do usuário.

CLÁUSULA SEXTA - INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS NA UNIDADE USUÁRIA

- 6.1. Os serviços de abastecimento de água poderão ser suspensos, pelo prestador de serviços, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:
- 6.1.1. Utilização de artifícios ou qualquer outro meio fraudulento ou, ainda, violação nos equipamentos de medição e lacres, com intuito de provocar alterações nas condições de abastecimento ou de medição, inclusive a utilização de qualquer dispositivo que promova sucção no ramal predial ou na rede de abastecimento de água;
- 6.1.2. Revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- 6.1.3. Ligação clandestina ou religação de água à revelia do prestador;
- 6.1.4. Deficiência técnica ou de segurança das instalações do usuário que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- 6.1.5. Quando a forma da utilização pelo usuário interferir no desempenho dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

6.1.6. Quando não for solicitada a ligação definitiva de água depois de concluído o prazo concedido para ligação temporária;

6.1.7. Quando houver fusão de ramais prediais de água; e

6.1.8. Lançamento de esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, após comunicação ao órgão ambiental competente.

6.2. Os serviços de abastecimento de água também poderão ser suspensos, pelo prestador de serviços, nos casos de falta de pagamento das faturas relativas à prestação do serviço público.

6.2.1. Nas hipóteses do item 6.2, a suspensão dos serviços não será promovida de sexta-feira a domingo, na véspera e em feriado nacional, estadual ou municipal.

6.2.2. A notificação de suspensão deve ter entrega comprovada ao usuário ou, alternativamente, ser impressa em destaque na própria fatura, garantido o sigilo, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão.

6.2.3. A apresentação da quitação do débito à equipe responsável pelo desligamento do fornecimento de água, no momento anterior ao ato, impede sua efetivação.

6.3. A prestação dos serviços de esgotamento sanitário poderá ser suspensa pelo prestador de serviços:

6.3.1. Quando identificada deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária ou nos padrões do esgoto coletado, que ofereçam risco iminente de danos a pessoas ou bens; e

6.3.2. No caso de lançamento de esgotos que exijam tratamento prévio na rede pública, mediante prévia comunicação ao órgão ambiental competente.

6.4. O prestador de serviços também poderá suspender os serviços nos casos de inadimplemento do usuário decorrente do não pagamento de serviços não tarifados, observadas as disposições previstas nos subitens 6.2.1. ao 6.2.3. e na Cláusula Sétima.

CLÁUSULA SÉTIMA - EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

7.1. O prestador de serviços poderá executar serviços complementares aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que compreendidos em Tabela de Preços e Prazos de Serviços complementares, devidamente previsto em contrato e/ou homologados pela Agepan.

CLÁUSULA OITAVA - CONDIÇÕES DE REAJUSTE

8.1. 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, nos termos de deliberação específica da Agepan.

CLÁUSULA NONA - INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS

9.1. Constitui infração passível de aplicação de penalidades, nos termos das normativas específicas da Agepan e nos termos da legislação vigente, a prática pelo usuário das seguintes ações ou omissões:

9.1.1. Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário que possam afetar a eficiência dos serviços;

9.1.2. Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública e interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;

9.1.3. Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio ou que não atendam aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas pertinentes, que:

a) sejam nocivos à saúde ou prejudiciais à segurança dos trabalhadores envolvidos nas operações de coleta, afastamento e tratamento de efluentes;

b) interfiram na operação e desempenho dos sistemas de tratamento;

c) obstruam tubulações e danifiquem equipamentos;

d) ataquem as tubulações, afetando a resistência ou durabilidade de suas estruturas; e

e) com temperaturas elevadas, acima de 40 °C (quarenta graus centígrados).

9.1.4. Ligação de esgoto industrial sem a apresentação das licenças ambientais e outras autorizações emitidas pelos órgãos públicos e/ou entidades reguladoras;

9.1.5. Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (*by pass*);

9.1.6. Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;

9.1.7. Ligação clandestina de água e esgoto;

9.1.8. Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;

9.1.9. Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;

9.1.10. Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete ou no ramal;

9.1.11. Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;

9.1.12. Impedimento voluntário e/ou involuntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro e caixa de inspeção de esgoto pela prestadora de serviços;

9.1.13. Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;

9.1.14. Violação do lacre da porta caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;

9.1.15. Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;

9.1.16. Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;

9.1.17. Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;

9.1.18. Ausência de abrigo de proteção do cavalete e hidrômetro;

9.1.19. Instalação de aparelhos supressores de ar;

9.1.20. Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto.

9.1.21. A prestação de informações falsas ao prestador dos serviços.

9.2. 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.

9.2.1. A multa será o maior dentre:

I – 10% (dez por cento) do valor do ressarcimento devido ao prestador de serviços; ou

II – 20% (vinte por cento) do valor da fatura anterior à data da conduta infracional.

9.3 O direito de exigir o ressarcimento e de punir o infrator pelo cometimento de ato infracional fica limitado ao período de 12 (doze) meses contados da ciência ou constatação da irregularidade.

9.4. Deverá o prestador de serviços observar o contraditório e a ampla defesa para a apuração e imposição de ressarcimento e punição ao usuário, nos mesmos prazos constantes da Portaria que rege o processo administrativo punitivo em face do prestador de serviços no âmbito da Agepan, inclusive informando o usuário do direito à apresentação de recurso perante à referida Agência de Regulação.

CLÁUSULA DEZ - ENCERRAMENTO DO CONTRATO

10.1. Este Contrato poderá ser encerrado nas seguintes situações:

10.1.1 Por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, nos termos e condições estabelecidas pelas Condições Gerais de Prestação de Serviços normatizadas pela Agepan;

10.1.2. Por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:

- a) corte da ligação por mais de 60 (sessenta) dias úteis;
- b) desapropriação do imóvel;
- c) ligação clandestina;
- d) demolição da edificação ou ruína;
- e) sinistro; ou
- f) comprovação de fusão de duas ou mais economias que venham a constituir-se em uma única economia.

CLÁUSULA ONZE - DA REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. Incumbe à Agepan, no âmbito da presente relação contratual:

11.1.1. Regular e fiscalizar a prestação dos serviços atinentes ao presente Contrato de adesão;

11.1.2. Fiscalizar o cumprimento pelo prestador de serviços e pelo usuário das normas sobre a prestação dos serviços e das cláusulas contratuais, zelando pela observância dos direitos, deveres e obrigações das partes;

11.1.3. Orientar as partes sobre a aplicação das normas e cláusulas do presente contrato;

11.1.4. Mediar e solucionar, em última instância na esfera administrativa, os conflitos existentes entre o prestador de serviços e o usuário.

CLÁUSULA DOZE - DOS RECURSOS E DAS COMPETÊNCIAS

12.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las ao prestador de serviços, por meio do SAC 24 horas, através do nº (XX) XXXX-XXXX; ou da OUVIDORIA através do 0800XXXX, que estará funcionando no horário comercial.

12.2. Nos casos de não atendimento de suas reclamações pelo prestador de serviços ou quando entender que não esteja sendo prestado de forma adequada, poderá contatar a Ouvidoria da Agepan, no telefone 0800XXXX, que estará funcionando no horário comercial.

CLÁUSULA TREZE - DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Este contrato aplica-se a todas as categorias de usuários, conforme critérios estabelecidos pelas normativas da Agepan.

13.2. Além do previsto no presente Contrato aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pela Agepan relativas à prestação do serviço, bem como a Lei Federal nº 8.987/1995, a Lei Federal nº 11.445/2007, o Código de Defesa do Consumidor e, subsidiariamente, o Código Civil.

13.3. Este contrato poderá ser modificado por determinação da Agepan 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, devendo o usuário ser avisado das modificações na fatura.

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

13.5. Este contrato estará disponível no endereço eletrônico da Agepan (www.agepan.ms.gov.br) e do Prestador de Serviços.

CLÁUSULA QUATORZE - FORO

14.1. Fica eleito o Foro da Comarca onde estiver situada a unidade usuária ou do domicílio do usuário para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.