

RESOLUÇÃO Nº 16, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2019.

**\*Publicação no DODF nº 245, de 26 de dezembro de 2019.**

Altera a Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019.

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL – ADASA no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria Colegiada, com base na Lei Distrital nº 2.725, de 13 de junho de 2001, da Lei Distrital nº 4.285, de 26 de dezembro de 2008, e no que consta do Processo SEI nº 00197-00003008/2019-87 e considerando a aprovação da Lei nº 6.427, de 19 de dezembro de 2019, que altera a Lei Distrital nº 6.272, de 08 de fevereiro de 2019, Resolve:

Art. 1º O art. 1º da Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 1º .....

‘Art. 58. ....

§ 3º O usuário é responsável pela operação e manutenção de ramal condominial de esgotos instalado no interior do seu imóvel, no caso de optar pela situação prevista no Art. 103, II, b.’

‘Art. 71. ....  
.....

§ 2º .....  
.....

II – em unidade usuária onde funcione entidade declarada de utilidade pública pelo Governo do Distrito Federal o número de unidades de consumo corresponde ao resultado da divisão por 6 (seis) da capacidade máxima de lotação dos imóveis atendidos pela ligação de água;’

‘Art. 83. ....  
.....

I – os requerentes da novação apresentarem comprovante do término da relação contratual que autorizou a celebração de contrato do prestador de serviços com o usuário a ser substituído;

II – o usuário a ser substituído estiver com o serviço de abastecimento de água suspenso por mais de 30 dias, por motivo de inadimplência;

III – houver sucessão da propriedade ou da posse do imóvel comprovada por instrumento público;

IV – o locatário comprovar o negócio jurídico com o proprietário ou cessionário por meio de instrumento público ou particular com reconhecimento de firma.”

Art. 2º O art. 13 da Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 13 Esta Resolução entra em vigor em 1º de junho de 2020”.

Art. 3º O “ANEXO IV - CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO PELA CAESB” da Resolução nº 12, de 2019, passa a vigorar na forma do Anexo desta Resolução.

Art. 4º Revoga-se o art. 10 da Resolução nº 12, de 29 de novembro de 2019.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**PAULO SALLES**

**ANEXO**

**“ANEXO IV**

**CONTRATO DE ADESÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO PELA CAESB**

---

Usuário: Endereço do usuário:

CPF/CNPJ:

Endereço da unidade usuária:

Nº de Inscrição da unidade usuária:

---

A COMPANHIA DE SANEAMENTO AMBIENTAL DO DISTRITO FEDERAL, inscrita no CNPJ número 00.082.024/0001-37, com sede social localizada no Centro de Gestão Águas Emendadas, Avenida Sibipiruna, Lotes números 13/21, CEP: 71.928-720, Águas Claras, Distrito Federal, doravante designada CAESB, e o USUÁRIO acima identificado, responsável pela unidade usuária também acima identificada, em conformidade com a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e Resolução ADASA nº 14, de 27 de outubro de 2011, aderem de forma integral, a este Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. Constitui objeto deste contrato a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados pela CAESB, observada as normas legais e regulamentares aplicáveis, e conforme os termos e condições estabelecidos em resoluções da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal – ADASA.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DIREITOS DO USUÁRIO**

- 2.1. 2.1. Além de outros previstos em normas legais e regulamentares, são direitos dos usuários:
- 2.1.1. Receber serviços adequados, com regularidade e qualidade, nas condições, preços e prazos estabelecidos nas normas de regulação;
- 2.1.2. Ser atendido com cortesia, rapidez e eficiência;
- 2.1.3. Ser orientado sobre a importância e o uso eficiente dos serviços prestados, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;
- 2.1.4. Ter a fatura emitida com base na classe e categoria da unidade usuária, na parte fixa da tarifa e no consumo medido;
- 2.1.5. Escolher a data de vencimento, dentro do mês, entre um mínimo de 06 (seis) opções disponibilizadas;
- 2.1.6. Ser informado sobre os serviços e valores faturados;
- 2.1.7. Apresentar reclamação e solicitar revisão junto à CAESB no prazo de 90 dias a partir da apresentação da fatura, sempre que discordar dos valores cobrados ou ressarcidos;
- 2.1.8. 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;
- 2.1.9. Receber a fatura, no mínimo, 10 (dez) dias antes de seu vencimento;
- 2.1.10. Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;
- 2.1.11. Ter o serviço de abastecimento de água reestabelecido, sem ônus, no caso de suspensão indevida, no prazo máximo de até 3 (três) horas a partir da constatação pelo prestador de serviços ou da reclamação do usuário, e a receber, na fatura subsequente, desconto em volume correspondente a 20% (vinte por cento) do consumo médio, sem prejuízo de eventual indenização;
- 2.1.12. Obter aferição gratuita do hidrômetro pelo prestador de serviços a cada 2 (dois) anos;
- 2.1.12.1. Não arcar com os custos do serviço de aferição quando este ocorrer em prazo inferior a 2 (dois) anos sempre que for constatado erro maior que o admissível, conforme regulamento específico do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO;
- 2.1.13. Ter disponível para apresentar suas solicitações e reclamações à CAESB pelo menos os seguintes canais de atendimento:
- a) postos de atendimento presencial;
  - b) central de atendimento telefônico; e
  - c) meio eletrônico.
- 2.1.14. Ser informado, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data de vigência de reajustes da tarifa ou sobre quaisquer alterações na estrutura tarifária que repercutam na tarifa objeto deste contrato;
- 2.1.15. Ter acesso às normativas que contenham as informações relevantes quanto às condutas proibidas, as penalidades e as medidas administrativas a que estará sujeito no caso de infrações;
- 2.1.16. Ter restabelecido o abastecimento de água, quando cessado o motivo da suspensão, de acordo com as condições e prazos estabelecidos nas normas vigentes;
- 2.1.17. Ser informado, antecipadamente, sobre a ocorrência de interrupções programadas, através dos meios de comunicação;
- 2.1.18. Ter à sua disposição a Carta de Serviços elaborada pelo prestador de serviços;

### CLÁUSULA TERCEIRA – DOS DEVERES DO USUÁRIO

- 3.1. 3.1. Além de outros previstos em normas legais e regulamentares, são deveres dos usuários:
- 3.1.1. Solicitar à CAESB a ligação de água e de esgoto sanitário sempre que houver redes disponíveis no logradouro público;

- 3.1.2. Manter a adequação técnica e a segurança das instalações internas da unidade usuária, de acordo com as normas legais, regulamentares e contratuais;
- 3.1.3. Observar os padrões de qualidade estabelecidos nas normas e regulamentos pertinentes quanto aos lançamentos de efluentes nas redes públicas de esgoto;
- 3.1.4. Guardar e conservar o padrão de ligação de água e o hidrômetro, notificando a autoridade policial e a CAESB em caso de furto, dano ou violação por terceiros;
- 3.1.5. Permitir a entrada de empregados e representantes da CAESB para fins de vistoria, cadastro, leitura ou substituição de hidrômetro, devendo ainda, prestar informações quando solicitado;
- 3.1.6. Informar à CAESB a ocorrência de vazamento em logradouro público e outros fatos que possam afetar a prestação de serviços;
- 3.1.7. Ter um reservatório de água com capacidade mínima correspondente ao consumo médio diário;
- 3.1.8. Proceder a higienização de seu reservatório, limpando-o e desinfectando-o a cada 6 (seis) meses;
- 3.1.9. Pagar a fatura até a data do vencimento. Ocorrendo atraso de pagamento, sobre o valor incidirá multa, juros e correção monetária, na forma legal, sujeitando-se às penalidades e medidas administrativas cabíveis;
- 3.1.10. Manter os dados cadastrais atualizados junto à CAESB, informando eventuais alterações referentes a natureza das atividades desenvolvidas na unidade usuária e a finalidade da utilização da água;
- 3.1.11. Responder, na forma da lei e dos regulamentos aplicáveis, por declarações falsas;
- 3.1.12. Responsabilizar-se pelos prejuízos causados e demais custos administrativos, quando comprovado qualquer caso de prática irregular.

#### CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

- 4.1. Além de outros previstos em normas legais e regulamentares, são direitos do prestador de serviços:
  - 4.1.1. Condicionar à prestação dos serviços à quitação de eventuais débitos do usuário;
  - 4.1.2. Ter livre acesso aos hidrômetros de forma a permitir as leituras, as vistorias e manutenção destes;
  - 4.1.3. Ter acesso à unidade usuária, para vistorias das instalações prediais e atualização cadastral, se for o caso;
  - 4.1.4. Remanejar e redimensionar os hidrômetros, mediante aviso prévio ao usuário, quando constatada a necessidade técnica de intervir neles;
  - 4.1.5. Cobrar do usuário a substituição ou reposição do hidrômetro e padrão danificado ou furtado.
  - 4.1.6. Cobrar juros de mora de até 0,033% (trinta e três milésimos por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de até 2% (dois por cento) e atualização monetária com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice que o substitua, referentes às faturas não quitadas até a data de seu vencimento;
  - 4.1.7. Acionar judicialmente o usuário com débitos resultantes da utilização dos serviços.

#### CLÁUSULA QUINTA – DOS DEVERES DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

- 5.1. Além de outros previstos em normas legais e regulamentares, são deveres do prestador de serviços:
  - 5.1.1. Prestar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em condições efetivas de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade das tarifas;
  - 5.1.2. Ressarcir o usuário os danos que porventura lhe forem causados em função de inadequação do serviço prestado;
  - 5.1.3. Dispor de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada e o recebimento de solicitações e reclamações;

- 5.1.4. Dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação ou solicitação apresentada ser registrada e numerada em formulário próprio;
- 5.1.5. Executar as ligações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos imóveis nos prazos e condições estabelecidos em resolução da ADASA, e lançar em fatura subsequente o preço do serviço;
- 5.1.6. Emitir comunicação específica ao usuário nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar em novo enquadramento tarifário, informando as alterações decorrentes antes da apresentação da primeira fatura alterada;
- 5.1.7. Efetuar as leituras de consumo, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observado o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias;
- 5.1.8. Apresentar, na fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida e sua situação em relação aos padrões estabelecidos pelo Ministério da Saúde, conforme legislação vigente;
- 5.1.9. Comunicar o usuário, no ato da leitura, quando detectadas anomalias no consumo medido nos termos da Resolução ADASA nº 14/2011 e de suas modificações subsequentes;
- 5.1.10. Creditar, até o segundo ciclo de faturamento, o valor de pagamento feito em duplicidade pelo usuário;
- 5.1.11. Conceder desconto sobre o consumo excedente quando houver constatação e subsequente eliminação de vazamento imperceptível nas instalações hidráulicas da unidade usuária nos termos da Resolução ADASA nº 14/2011 e de suas modificações subsequentes;
- 5.1.12. Restaurar os passeios e revestimentos nos logradouros públicos, danificados em decorrência das intervenções no ramal predial de água ou esgoto;
- 5.1.13. Comunicar ao usuário, por escrito, a substituição do hidrômetro, registrando a leitura do medidor retirado e a do medidor instalado, bem como os motivos que deram origem à substituição;
- 5.1.14. Comunicar ao usuário a suspensão do fornecimento de água, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, nos casos de inadimplência e negativa do usuário em permitir a instalação ou substituição do hidrômetro;
- 5.1.15. Encaminhar ao consumidor declaração de quitação anual de débitos, nos termos da Lei Federal n.º 12.007, 29 de julho de 2009;
- 5.1.16. Manter serviço de ouvidoria para receber as reclamações e denúncias do usuário e encaminhar os respectivos esclarecimentos.

#### CLÁUSULA SEXTA – DA TARIFA

- 6.1. Os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão remunerados por meio de tarifa cobrada em fatura mensal.
- 6.2. A tarifa cobrada respeitará a estrutura e os valores definidos em resolução da ADASA.

#### CLÁUSULA SÉTIMA – DA EXECUÇÃO E DA COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

- 7.1. A CAESB poderá executar outros serviços relacionados ao abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que solicitados pelo usuário.
- 7.2. O prestador de serviços deverá emitir na fatura, de forma discriminada, a cobrança de outros serviços solicitados.

#### CLÁUSULA OITAVA – DAS INFRAÇÕES, MEDIDAS ADMINISTRATIVAS E PENALIDADES

- 8.1. Sem prejuízo de outras estabelecidas em normas legais e regulamentares, constitui infração passível de aplicação de penalidades a prática pelo usuário das seguintes ações ou omissões:
- 8.1.1. Retirada ou inversão de hidrômetros;
- 8.1.2. Emprego de ejetores ou bombas de sucção diretamente ligados ao ramal predial;
- 8.1.3. A derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel;

- 8.1.4. Uso de dispositivos ou equipamentos intercalados no alimentador predial que prejudiquem o abastecimento público de água, a medição do consumo ou o funcionamento do hidrômetro;
- 8.1.5. Qualquer impedimento para acesso ao hidrômetro para realização da leitura ou para suspensão do fornecimento de água;
- 8.1.6. Intervenção indevida no ramal predial;
- 8.1.7. Recusa do usuário à inspeção das instalações internas;
- 8.1.8. Não cumprimento das determinações, por escrito, do pessoal autorizado para fazer a inspeção nas instalações prediais de água;
- 8.1.9. Intervenção e/ou utilização de hidrantes para fins não autorizados;
- 8.1.10. Intervenção indevida nas redes de água ou danos às mesmas;
- 8.1.11. Interconexão da instalação predial com canalizações de água de outra procedência;
- 8.1.12. Revenda de água a terceiros;
- 8.1.13. Violação do hidrômetro;
- 8.1.14. Violação de selos e de lacres do hidrômetro;
- 8.1.15. Violação do corte;
- 8.1.16. Construção sobre rede de água;
- 8.1.17. Ligações clandestinas à rede pública;
- 8.1.18. Construções sobre coletores de esgotos;
- 8.1.19. Despejo de águas pluviais nas instalações prediais de esgotos sanitários;
- 8.1.20. Despejo de esgotos em galerias de águas pluviais;
- 8.1.21. Lançamentos indevidos de óleos e gorduras na rede pública;
- 8.1.22. Lançamentos não autorizados de resíduos com características não domésticas;
- 8.1.23. Uso não autorizado do Sistema de Esgotamento Sanitário;
- 8.1.24. Interconexões perigosas dos ramais de água e esgotos;
- 8.1.25. Mau uso das instalações da unidade usuária com danos ao ramal e à rede pública;
- 8.1.26. Qualquer intervenção indevida nas instalações públicas de esgotos sanitários ou danos às mesmas;
- 8.1.27. Não cumprimento das determinações, por escrito, do pessoal autorizado para fazer a inspeção das instalações internas de esgoto;
- 8.1.28. Lançamento de materiais que causem obstrução ou interferência no sistema de esgotamento;
- 8.1.29. Recusa do usuário à inspeção das instalações internas; e
- 8.1.30. Recusa do usuário em se ligar a rede de esgoto disponível.
- 8.2. O cometimento de qualquer infração enumerada nesta Cláusula sujeitará o usuário à penalidade de multa, nos termos da Resolução ADASA nº 14/2011 e de suas modificações subsequentes.
- 8.3. A CAESB poderá adotar ainda as seguintes medidas administrativas:
  - 8.3.1.
    - 8.3.1.1. Suspensão dos serviços de abastecimento de água;
    - 8.3.1.2. Retirada e apreensão de equipamentos ou artifícios utilizados para adulterar hidrômetro ou que interfiram no sistema de abastecimento de água;
    - 8.3.1.3. Substituição de peças ou equipamentos adulterados;
    - 8.3.1.4. Cobrança de ressarcimento dos valores não faturados em razão de irregularidades no uso dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

8.3.5. Cobrança de ressarcimento dos valores referentes aos prejuízos arcados pelo prestador de serviços decorrentes de danos de responsabilidade daquele.

8.4. Eventuais irregularidades cometidas pelo usuário na utilização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão averiguadas pelo prestador de serviços por meio de processo administrativo, conforme resolução específica ADASA.

#### CLÁUSULA NONA – DA SUSPENSÃO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

9.1. A CAESB poderá suspender a prestação do serviço de abastecimento de água nas seguintes hipóteses:

- a) inadimplemento pelo usuário do pagamento devido pela prestação do serviço;
- b) negativa do usuário em permitir a instalação de hidrômetro;
- c) deficiência técnica e de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- d) manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive hidrômetro, ou qualquer outro componente da rede pública;
- e) revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- f) ligação clandestina ou religação à revelia; e
- g) solicitação do usuário.

9.2. A suspensão nos casos previstos nos itens a, b e c, dependerá de emissão de aviso com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para suspensão.

#### CLÁUSULA DÉCIMA – DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

10.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las à CAESB através do telefone 115 ou em qualquer um dos seus postos de atendimento.

10.2. Sempre que o usuário entender que sua reclamação ou solicitação de serviço não foi atendida a contento, poderá contatar a ouvidoria da ADASA por meio do telefone 3961-4900 para que sejam tomadas as providências cabíveis.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO, DA ALTERAÇÃO E DA NOVAÇÃO CONTRATUAL

11.1. O contrato de prestação de serviços se extinguirá:

- a) A pedido do usuário ou quando houver pedido de ligação de água ou coleta de esgoto formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária;
- b) Por iniciativa do prestador de serviços, no caso de descumprimento de cláusulas de contrato específico pelo usuário;
- c) Quando expirar-se o prazo de vigência de contrato específico sem que haja renovação.

11.2. A extinção do contrato a pedido do usuário ocorrerá mediante formalização do pedido de rescisão.

11.3. A extinção do contrato, por iniciativa de qualquer das partes, não exime o usuário da obrigação de adimplir com os débitos pendentes oriundos da prestação de serviços e de outros encargos decorrentes de descumprimento de obrigações acessórias que possam se converter em pecúnia.

11.4. Nos casos previstos na alínea “b” do item 11.1, o prestador de serviços somente efetuará a suspensão do serviço após o transcurso do processo administrativo, garantida a ampla defesa e o contraditório.

11.5. A rescisão contratual somente será efetivada após a suspensão definitiva dos serviços de abastecimento de água.

11.6. O prestador de serviços poderá realizar a novação com substituição do usuário contratante pelo proprietário, pelo cessionário por ato da administração pública, pelo locador ou pelo locatário da unidade

usuária, a pedido de um destes, quando o usuário a ser substituído estiver com o serviço de abastecimento de água suspenso por motivo de inadimplência.

11.7. Na ocorrência da hipótese do item anterior, é vedado ao prestador de serviços recusar nova contratação com o usuário substituído exceto quando houver outros débitos pendentes em seu nome.

11.8 O prestador de serviços poderá proceder ao parcelamento de débitos remanescentes.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Este contrato aplica-se a todos os usuários, independente da categoria de enquadramento da unidade usuária, exceto àqueles que subscreverem contrato específico nos termos de Resolução ADASA nº 14/2011 e de suas modificações subsequentes.

12.2. Os casos omissos serão resolvidos com base nas normas de regulação em vigor.

12.3. 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 das obrigações.

12.4. Este contrato é por prazo indeterminado, podendo ser rescindido a qualquer tempo nas hipóteses previstas nas normas legais, regulamentares ou nas contidas neste instrumento.

12.5. Os hidrômetros são de propriedade da CAESB, inclusive, aqueles adquiridos pelos usuários e transferidos à companhia, mediante termo específico;

12.6. Este contrato obriga as partes e seus sucessores e cessionários autorizados.

12.7. Além do previsto no presente contrato, aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pela ADASA relativas à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, a Lei Distrital Nº 4.285, de 26 de dezembro de 2010, a Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor e, subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro.

12.8. Este contrato poderá ser modificado por resolução da ADASA.

12.9. 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. 12.10. Este contrato estará disponível no endereço eletrônico da CAESB ([www.caesb.df.gov.br](http://www.caesb.df.gov.br)) e da ADASA ([www.adasa.df.gov.br](http://www.adasa.df.gov.br)).”