

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE UNIDADES ATENDIDAS PELA SÃO GABRIEL SANEAMENTO

A São Gabriel Saneamento S.A. – SGS, CNPJ/MF nº 15.186.494/0001-18, com sede na Rua Andrade Neves nº 339, doravante denominado SGS e o USUÁRIO, responsável pela unidade usuária, e quando ambos forem referidos em conjunto denominados PARTES, em conformidade com a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, Decreto nº 7.217 de 21 de junho de 2010 e o Regulamento da Prestação de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de São Gabriel/RS – REGULAMENTO, aderem de forma integral, a este CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

### CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETIVO

1.1. O presente CONTRATO tem por objetivo a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário pela SGS ao USUÁRIO.

1.1.1. As disposições deste CONTRATO se aplicam às unidades usuárias e USUÁRIOS atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário da SGS.

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 Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de São Gabriel – AGESG.

1.2. Caso as PARTES celebrem contratos especiais de abastecimento de água e/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. Concessionária ou prestador de serviço: sociedade constituída pela licitante vencedora da Concorrência Pública nº 002/2011 para prestar o serviço de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Município de São Gabriel;

2.2. Poder concedente: Município de São Gabriel, Estado do Rio Grande do Sul;

2.3. Imóvel: toda a propriedade, terreno ou edificação ocupada ou utilizada para fins públicos ou particulares;

2.4. Usuário: pessoa física ou jurídica proprietária ou que tenha a posse legal do imóvel objeto da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que não tenha formalmente se manifestado contrária ao contrato de adesão de prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

2.5. Agência Reguladora: Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de São Gabriel – AGESG, criada pela Lei Ordinária nº 3.354/2011, de 21/01/2011, responsável pelas atividades de regulação dos serviços públicos, incluindo os serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitários;

2.6. Categoria: classificação da economia em função de sua ocupação ou finalidade;

2.7. Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, perfeitamente identificável para efeito de cadastramento e cobrança, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias;

2.8. Ponto de entrada de água: é o ponto de conexão do ramal predial de água com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador dos serviços de abastecimento de água;

2.9. Ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão do ramal predial de esgoto com as instalações prediais do usuário, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador dos serviços de esgotamento sanitário;

2.10. Instalação predial de água: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados na área interna, antes do ponto de entrega de água e empregados para distribuição de água na unidade usuária;

2.11. Instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, equipamentos, peças e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, antes do ponto de coleta de esgoto e empregados na coleta de esgoto na unidade usuária;

2.12. Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendido através de uma única ligação de água e/ou esgoto;

2.13. Ramal predial de água: conjunto de tubulações e conexões situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o ponto de entrega de água;

2.14. Ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e conexões situadas entre rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;

2.15. Unidade de Medição e Controle – UMC:

conjunto constituído pelo cavalete, hidrômetro, lacres, caixa de proteção, destinado ao controle e medição do consumo de água, considerado o ponto de entrega de água do imóvel;

2.16. Cavalete:

conjunto constituído por tubulações, conexões e registro de manobra. O registro é a peça destinada ao controle e interrupção do fluxo de água pelo usuário ou pelo prestador de serviços;

2.17. Hidrômetro ou medidor:

aparelho que registra continuamente o volume de água fornecido a uma unidade usuária. O hidrômetro é a parte integrante da ligação predial de água, portanto de propriedade do prestador de serviços, cabendo a ele a responsabilidade pela sua instalação, manutenção, calibração e substituição, de acordo com as recomendações definidas em normas técnicas e metrológicas oficiais existentes, sem ônus para o usuário dos serviços de água. Ao usuário compete a responsabilidade pela guarda e preservação do medidor;

2.18. Abrigo ou caixa de proteção:

compartimento que abriga o cavalete e o hidrômetro conjunto de peças e dispositivos destinados a medição e controle do consumo de água;

2.19. Caixa de inspeção:

dispositivo ligado ao ramal predial de esgoto, situado sempre que possível na calçada, que possibilite a inspeção e a desobstrução do ramal predial, considerado o ponto de coleta de esgoto do imóvel;

2.20. Ligação de água:

conjunto constituído pelo ramal predial de água e pela UMC;

2.21. Ligação de esgoto:

conjunto constituído pelo ramal predial de esgoto e pela caixa de inspeção;

2.22. Calibração do medidor:

consiste na verificação da exatidão das medidas nele indicadas e de sua conformidade estabelecidas pelas normas técnicas vigentes. Essa verificação deverá ser realizada por órgão metrológico oficial ou por laboratórios devidamente credenciados e aptos para realizarem este trabalho;

2.23. Sistema público de abastecimento de água:

é a infraestrutura destinada ao fornecimento de água potável para o abastecimento público compreendido: captação, adução, tratamento, reservação e distribuição;

2.24. Rede pública de abastecimento de água:

é o conjunto de tubulações e equipamentos pertencentes ao sistema público de abastecimento de água onde são conectados os ramais prediais de água;

2.25. Sistema público de esgotamento sanitário:

é a infraestrutura destinada às atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários;

2.26. Rede pública de esgotamento sanitário:

é o conjunto de tubulações e equipamentos pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário onde são conectados os ramais prediais de esgoto;

2.27. Consumo Alto:

é o consumo de um determinado mês que ultrapassa, no mínimo, em 50% a média de consumo dos últimos seis meses efetivamente medidos;

2.28. Leitura do medidor:

consiste em ler o registrador cumulativo de volume do hidrômetro e registrar a leitura com o objetivo de apuração do volume consumido, em metros cúbicos, num ciclo de faturamento;

2.29. Aviso de débito:

comunicado informando que a unidade usuária possui débito relativo as contas de água e esgoto;

2.30. Corte do Fornecimento:

intervenção na UMC realizada pelo prestador dos serviços, ou por empresa por ele credenciada, que interrompe o fornecimento de água, por meio de dispositivo bloqueador ou por outro meio supressor, sem a retirada do hidrômetro;

2.31. Restabelecimento dos serviços:

procedimento efetuado pelo prestador de serviços, ou por empresa por ele credenciada, com o objetivo de restabelecer o fornecimento de água interrompido anteriormente em decorrência do corte do fornecimento;

2.32. Supressão da ligação:

intervenção no ramal predial realizada pelo prestador de serviços, ou por empresa por ele credenciada, que suspende o fornecimento dos serviços de água e/ou esgoto. O hidrômetro é retirado e ocorre a suspensão da emissão de contas e a exclusão do cadastro comercial;

2.33. Religação:

procedimento efetuado pelo prestador de serviços, ou por empresa por ele credenciada, com o objetivo de restabelecer o fornecimento dos serviços interrompidos anteriormente em decorrência da supressão da ligação;

2.34. Lacre:

dispositivo de segurança que objetiva evitar atos que possam prejudicar a medição preservando a integridade e a inviolabilidade de medidores e do ramal predial de água;

2.35. Fatura:

documento comercial que especifica claramente os serviços fornecidos, o volume faturado, a tarifa e período de faturamento, que apresenta valor monetário total que deve ser pago ao prestador de serviços de água e esgoto;

2.36. Vistoria: procedimento de verificação que antecede a realização da ligação da unidade usuária a rede pública de abastecimento e/ou esgotamento sanitário, com o objetivo de constatar a observância dos padrões técnicos e de segurança recomendados pelo prestador de serviços;

2.37. Inspeção: fiscalização da unidade usuária, posteriormente a ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do prestador de serviços, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;

2.38. Efluente não doméstico: resíduo líquido decorrente do uso da água com características não domésticas;

2.39. Fonte alternativa de abastecimento de água: fonte de suprimento de água não proveniente do sistema público de abastecimento;

2.40. Consumo: volume de água utilizado em um imóvel, num determinado período e fornecido pelo sistema público de abastecimento de água, através de sua ligação com a rede pública;

2.41. Serviço Público: valor cobrado por ligação, resultante da composição dos custos operacionais indiretos, relativos à disponibilidade e à prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

2.42. Tarifa base: valor cobrado por metro cúbico de água consumido ou de esgoto coletado, identificado pela faixa de consumo e pela categoria de uso do imóvel.

### CLÁUSULA TERCEIRA – VIGÊNCIA DO CONTRATO

3.1. O presente contrato vigorará por prazo indeterminado, contado a partir de seu recebimento pelo usuário.

### CLÁUSULA QUARTA – DIREITOS DO USUÁRIO

4.1. São os principais direitos do usuário:

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 15 (quinze) dias da data do vencimento;

4.1.4. Responder apenas por débitos relativos à fatura 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. Ser comunicado, por escrito (por 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;

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

4.1.8. 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;

4.1.9. Receber do prestador de serviços, recibo de quitação ou atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados ao usuário no exercício anterior;

4.1.10. Ser ressarcido, em dobro, por valores cobrados e pagos indevidamente, não decorrente de dolo ou culpa do prestador de serviços;

4.1.11. 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;

4.1.12. 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, com ônus para o usuário (taxa de religação);

4.1.13. Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, que devem ser amplamente divulgadas pelo prestador de serviços, com antecedência de 5 (cinco) dias úteis;

4.1.14. Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso ao REGULAMENTO, a portaria do Ministério da saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade da água e o código de defesa do consumidor;

4.1.15. Ter as leituras de consumo efetuadas pelo prestador de serviços, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 28 (vinte e oito) dias e o máximo de 32 (trinta e dois) dias, exceto nos casos previstos no REGULAMENTO;

4.1.16. Receber do prestador de serviços na fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida e tabela com padrões de referência, conforme legislação vigente;

4.1.17. Ter restaurados os passeios e revestimentos nos logradouros públicos, danificados em decorrência de intervenções no ramal predial de água ou de esgoto;

4.1.18. Ser comunicado por escrito antecipadamente, conforme previsto no REGULAMENTO, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, no caso de substituição do medidor pelo prestador de serviços;

4.1.19. Ser informado, por formulário específico, do registro da leitura do medidor antes da retirada do mesmo, bem como da leitura inicial quando da instalação de novo medidor;

4.1.20. Ter realizada a calibração do medidor sempre que houver indícios de erro de medição ou por solicitação do usuário;

4.20.1. O prestador de serviços deverá informar o usuário em quais situações o serviço de calibração será cobrado, antes da sua realização;

4.1.21. Ser comunicado, pelo prestador de serviços, quando detectadas anomalias no consumo mensal (indícios de discrepâncias no consumo);

4.1.22. Ter assegurado que o prestador de serviços utilizará as informações contidas no seu cadastro, exclusivamente para proceder às medidas legais, judiciais e extrajudiciais, para a liquidação e execução de débitos, bem como para aplicação de penalidades por infrações previstas nesse contrato de Adesão;

4.1.23. Não receber cobrança complementar em razão de faturamento a menor ou falta de faturamento, por responsabilidade do prestador de serviços;

4.2. O prestador de serviços deverá creditar, automaticamente, na fatura imediatamente posterior à ocorrência, o valor de pagamento feito em duplicidade pelo usuário, ou em cinco dias úteis, a partir de reclamação deste.

### CLÁUSULA QUINTA - DEVERES DO USUÁRIO

5.1. São os principais deveres do usuário:

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 ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, 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 do prestador de serviços, desde que devidamente identificados, para fins de leitura dos medidores e realização de inspeções;

5.1.4. Pagar a fatura dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, bem como as faturas de serviços solicitados pelo usuário, até a data do vencimento, de acordo com as tarifas e preços homologados, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de atraso;

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

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

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

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

5.1.10. Não realizar intervenções no ramal predial de água e/ou de esgoto, nem manipular ou violar o medidor;

5.1.11. Não derivar as tubulações das instalações prediais de água e/ou esgoto para atender outro imóvel;

5.1.12. Não despejar águas pluviais na rede coletora de esgoto e não lançar esgotos na rede coletora fora dos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços.

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 de qualidade da água, são exclusivas do usuário.

### CLÁUSULA SEXTA – INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DA UNIDADE USUÁRIA

6.1. Os serviços de abastecimento de água poderão ser interrompidos, nos casos previstos abaixo:

6.1.1. Manipulação indevida de qualquer tubulação, medidor ou outra instalação do prestador, pelo usuário;

6.1.2. Situação de emergência que ofereça risco iminente à segurança de pessoas e bens;

6.1.3. Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas. Nessa hipótese, exceto nos casos de emergência, as interrupções programadas deverão ser amplamente divulgadas com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;

6.1.4. Impedimento, pelo usuário, de instalação ou acesso de empregados e representantes do prestador de serviços ao medidor;

6.1.5. Falta de pagamento das faturas de água e esgoto.

6.1.6. Nos casos previstos nos itens 6.1.4 e 6.1.5, o usuário deverá ser informado, previamente, por documento separado e de forma clara, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sobre a data prevista da interrupção do fornecimento de água por falta de pagamento ou impedimento de instalação ou acesso ao medidor.

6.2. A prestação dos serviços de esgotamento sanitário poderá ser interrompida pelo prestador de serviços, no caso de deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária ou nos padrões do esgoto coletado que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens.

### CLÁUSULA SÉTIMA: EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

7.1. O prestador de serviços poderá executar serviços que não sejam o abastecimento de água ou esgotamento sanitário, desde que o usuário decida contratá-los.

7.2. O prestador de serviços deverá emitir fatura específica, de forma discriminada, para cobrança de outros serviços, quando solicitados antecipadamente pelo usuário.

## CLÁUSULA OITAVA: CONDIÇÕES DE REAJUSTE

8.1. Os valores das tarifas de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitários relativos ao presente Contrato serão reajustados e/ou revisados, nos termos do contrato de concessão firmado com o município e/ou de acordo com a norma vigente.

8.2. Para as faturas de prestação de serviços pagas com atraso será aplicado multa de 2% (dois por cento) acrescido de juros de mora de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) por dia de atraso.

## CLÁUSULA NONA: INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS

9.1. Constitui infração passível de aplicação de penalidades a prática pelo usuário das seguintes ações ou omissões:

9.1.1. Intervenção nos equipamentos e/ou instalações de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de responsabilidade do prestador de serviços;

9.1.2. Violação, manipulação ou retirada de medidor ou lacre;

9.1.3. Conexão de instalação predial de água ligada à rede pública com tubulações alimentadas por fonte alternativa de água;

9.1.4. Lançamento, na rede coletora, de esgoto proveniente de fonte alternativa de água, sem aviso prévio ao prestador de serviços;

9.1.5. Utilização de uma tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel, que não seja cadastrado como outra economia;

9.1.6. Uso de dispositivos que estejam fora de especificação do padrão de ligação ou da instalação predial que interfiram no medidor e/ou no abastecimento público de água;

9.1.7. Lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos;

9.1.8. Lançamento de esgotos na rede coletora que não atendam aos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços;

9.1.9. Impedimento injustificado ao acesso ou instalação, troca ou manutenção de medidor, à realização de leitura e/ou inspeção por funcionários do prestador de serviços ou seu preposto após comunicação prévia;

9.1.10. Qualquer intervenção no ponto de abastecimento de água e/ou coleta de esgoto após aprovação do pedido de ligação;

9.1.11. 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; conforme segue:

A multa será o maior entre:

I – 10% do valor do ressarcimento devido; ou

II – valor mínimo por infração, equivalente a:

a) 10% do valor da fatura seguinte da irregularidade;

b) 20% do valor da fatura seguinte à cessação da irregularidade;

9.1.12. O cálculo do ressarcimento retroagirá a, no máximo, 12 (doze) meses da constatação da irregularidade.

## CLÁUSULA DÉCIMA: PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

10.1. A fim de viabilizar o cumprimento do presente contrato, será necessário à SGS tratar Dados Pessoais dos Usuários ou de seus representantes, no caso de Usuários Pessoas Jurídicas. O termo Dados Pessoais deverá ser interpretado no âmbito do presente Contrato conforme definição exarada no art. 5º, I da Lei Geral de Proteção de Dados – “LGPD” (Lei Federal n. 13.709/2018).

10.2. A SGS se compromete a tratar Dados Pessoais a que tiver acesso em decorrência do presente Contrato única e exclusivamente para cumprir com a finalidade a que se destina seu tratamento e em respeito a toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, inclusive (sempre quando aplicáveis), mas não se limitando a Constituição Federal, o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor, o Marco Civil da Internet (Lei n. 12.965/2014), seu Decreto Regulamentador (Decreto n. 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados – “LGPD” (Lei Federal n. 13.709/2018) e outras normas setoriais e/ou gerais que tratem sobre o tema.

10.3. A SGS compromete-se a tratar os Dados Pessoais aos quais tiver acesso como informações confidenciais, garantindo que aqueles que venham a acessá-los em seu nome estejam sujeitos a idêntico dever de confidencialidade e a regras não menos rigorosas que as estabelecidas no âmbito deste instrumento.

10.4. A SGS irá transferir ou compartilhar os Dados Pessoais tratados em razão da relação aqui estabelecida, somente nas hipóteses em que for necessário para o cumprimento deste Contrato, em virtude de determinação legal ou regulatória, para fins de exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais, ou em qualquer hipótese legalmente permitida. Na hipótese em que realizar transferência e/ou compartilhamento de dados pessoais, a SGS adotará medidas visando garantir a confidencialidade, disponibilidade e integridade de tais dados.

10.5. Em atenção aos princípios da boa-fé e da transparência previstos na LGPD, e a fim de esclarecer ao Titular de Dados sobre os fins e meios relacionados ao tratamento de seus Dados Pessoais, a SGS disponibiliza um Aviso de Privacidade que poderá ser acessado pelo Usuário por meio do site [www.sgssa.com.br](http://www.sgssa.com.br).

10.6. A SGS declara possuir um programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, e compromete-se a adotar todas as medidas de segurança necessárias para proteger os Dados Pessoais aos quais tiver acesso em razão do contrato celebrado, contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão destas informações.

10.7. O Usuário, enquanto Titular de Dados Pessoais, poderá, a qualquer momento, promover requisições em face da SGS a fim de exercer os direitos previstos nos artigos 18 a 22 da LGPD. Tais requisições poderão ser formuladas por meio de canal disponibilizado no Aviso de Privacidade disponível no site [www.sgssa.com.br](http://www.sgssa.com.br), e serão respondidas pela SGS conforme disposto na legislação em vigor.

10.8. O Usuário deverá sempre manter atualizado seu cadastro junto à SGS, e compromete-se, neste ato, a se responsabilizar pelas informações fornecidas em virtude deste Contrato.

10.9. O Usuário declara-se ciente de que a SGS realizará o tratamento de seus dados pessoais pelo período necessário para viabilizar o cumprimento deste contrato ou conforme exigido ou permitido por lei ou norma aplicável.

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: ENCERRAMENTO DE CONTRATO

11.1. Este contrato poderá ser encerrado nas seguintes situações:

11.1.1. Por ação do usuário: mediante pedido de desligamento ou alteração da titularidade da unidade usuária;

11.1.2. Por ação do prestador de serviços: quando houver solicitação de alteração de responsabilidade da unidade por novo usuário ou após 90 (noventa) dias da supressão da ligação;

11.1.3. Por ação do Poder Concedente: quando da extinção da Concessão celebrado com o prestador de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: RECURSOS E DAS COMPETÊNCIAS

12.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço deverá fazê-las à SGS – 08006423003 e, não concordando com o resultado, poderá contatar a AGESG, para, se for o caso, apresentar recurso.

## CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Este contrato aplica-se a todas as categorias de USUÁRIOS, conforme critérios estabelecidos pelo REGULAMENTO.

13.2. Além do previsto no presente CONTRATO aplicam-se às PARTES, a Lei nº 8987/95, a Lei nº 11.445/07, o Código de Defesa do Consumidor, e subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro.

13.3. Este contrato poderá ser modificado por determinação da AGESG 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. O usuário deverá ser avisado da(s) modificação(ões) na fatura.

13.4. 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.

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

13.6. Este contrato estará disponível no endereço eletrônico da SGS – [www.sgssa.com.br](http://www.sgssa.com.br)

## CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: FORO

14.1. Fica eleito o Foro da Comarca de São Gabriel – RS para dirimir quaisquer questões oriundas deste CONTRATO, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## DADOS DO USUÁRIO CONTRATANTE

Protocolo de solicitação: xxxxxx

Endereço: RUA xxxxxx, xx – xxxx xxxx

Matrícula: xxxxxx

Usuário: xxxxxxxx

CNPJ/CPF: 99999999-99

São Gabriel/RS, xx/xx/xxxx.

