

DIREITOS E DEVERES DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO VIGENTE



Maceió, Abril de 2021

DIREITO DO USUÁRIO

1. Receber da Permissionária o fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário de forma adequada, nos padrões de qualidade satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, cortesia na prestação do serviço, e informações para a defesa de interesses individuais e coletivos; **(Resolução Arsal 137, Art. 117)**
2. Ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em local diversos; **(Resolução Arsal 137, Art. 7)**
3. Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal entre as 6(seis) disponibilizadas pela Permissionária, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês; **(Resolução Arsal 137, Art. 82)**
4. Receber a fatura pelo menos 5 dias úteis antes da data do vencimento para as unidades usuárias de todas as categorias; **(Resolução Arsal 137, Art. 79)**
5. Receber na fatura informações relativas à qualidade da água fornecida e tabela com os padrões de referência, conforme legislação vigente; **(Resolução Arsal 137, Art. 80, XX)**
6. Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas vencidas e não pagas até a data; **(Resolução Arsal 137, Art. 80, XXI)**
7. Ser comunicado com antecedência legal sobre suspensão de abastecimento. Podendo o comunicado ocorrer através de mensagem no corpo das faturas de serviços ou outros meios de comunicação; **(Contrato Casal, 5.1.8)**
8. Receber na fatura uma tabela com os valores das tarifas de água em vigor e demonstração em separado dos valores a serem pagos pelos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; **(Resolução Arsal 137, Art. 80, XIV)**
9. Receber a fatura em outro endereço, podendo o prestador cobrar por esse serviço desde que informado previamente ao usuário; **(Resolução Arsal 137, Art. 78)**
10. Ter assegurado que a Permissionária utilizará as informações contidas no seu cadastro exclusivamente para proceder às medidas administrativas, judiciais e extrajudiciais, bem como, para aplicação das penalidades por infrações previstas na legislação pátria, no Regulamento de Serviços e neste Contrato de Adesão; **(Contrato Casal, 5.1.16)**
11. Receber da Permissionária até o dia 10 de fevereiro de cada ano, a quitação ou atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados ao usuário no exercício anterior; **(Resolução Arsal 137, Art. 90)**
12. Ser ressarcido por valor igual ou em dobro, das quantias cobradas e pagas indevidamente, salvo hipótese de engano justificável; **(Resolução Arsal 137, Art. 72, II)**
13. Ter a água religada ou a coleta de esgoto restabelecida em até 6 horas no caso de suspensão indevida, a partir da constatação da Permissionária ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro; **(Resolução Arsal 137, Art. 96, §1º)**
14. Em caso de corte indevido do fornecimento, o usuário tem 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; **(Resolução Arsal 137, Art. 96, §2º)**
15. Ter a água religada e a coleta de esgoto restabelecida em até 48 horas, após o pagamento ou renegociação dos débitos, multa, juros e atualização de fatura pendente; **(Resolução Arsal 137, Art. 101)**
16. Ser informado, com pelo menos 5 dias úteis de antecedência, sobre interrupções programadas, que devem ser amplamente divulgadas pela Permissionária; **(Resolução Arsal 137, Art. 132)**
17. Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 14 horas por dia para o registro de problemas operacionais e emergenciais, inclusive sábados, domingos e feriados; **(Resolução Arsal 137, Art. 112)**
18. Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito em horário comercial para fins de informações e soluções de pendências. **(Resolução Arsal 137, Art. 112, §1º)**
19. Ter acesso ao Regulamento de Serviços atualizado no site da Permissionária na internet; **(Contrato Casal, 5.1.11)**
20. Realizar uma aferição gratuita dos medidores a cada três anos; **(Resolução Arsal 137, Art. 63, §1º, I)**
21. Realizar uma aferição dos medidores sempre que houver indícios de erro de medição ou por solicitação do usuário; **(Resolução Arsal 137, Art. 63, §1º, II)**

22. Encerrar a relação contratual entre a Permissionária e o usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento, de uso do sistema e de adesão; **(Resolução Aرسال 137, Art. 41)**
23. O usuário tem direito a ligação de um ramal predial de água e/ou de esgoto com a distância total de 10(dez) metros entre a rede pública disponível na rua, e o limite da linha do terreno, em local que permita e facilite o acesso para a execução dos seus serviços comerciais e operacionais. **(Resolução Aرسال 137, Art. 36)**



DEVER DO USUÁRIO

1. Nas instalações internas, manter as tubulações, equipamentos e caixa d'água dentro dos padrões técnicos e de segurança; **(Resolução Arsal 137, Art. 36, §5º, I)**
2. Guardar em integridade os equipamentos de medição, os componentes do padrão de ligação e os lacres; **(Resolução Arsal 137, Art. 10, V)**
3. Comunicar imediatamente à Permissionária qualquer avaria no medidor, violação ou rompimento involuntário dos lacres; **(Resolução Arsal 137, Art. 103, parágrafo único)**
4. Permitir o livre acesso de empregados e representantes da Permissionária, desde que devidamente identificados, para leitura dos medidores e realização de inspeções; **(Resolução Arsal 137, Art. 62)**
5. Informar corretamente e manter sempre atualizados os seus dados cadastrais junto à Permissionária respondendo, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações; **(Resolução Arsal 137, Art. 108, §1º)**
6. Informar a Permissionária quando deixar de ser usuário dos serviços; **(Resolução Arsal 137, Art. 41)**
7. Pagar a fatura dos serviços de abastecimento de água ou esgoto, e as faturas de outros serviços solicitados pelo usuário mensalmente, até a data do vencimento, de acordo com as tarifas e preços definidos pela Arsal; **(Resolução Arsal 137, Art. 13, §2º, I, c)**
8. Ter sob sua guarda e em bom estado os comprovantes de pagamento de débitos, os quais deverão ser apresentados para fins de conferência e comprovação de pagamento, quando solicitados; **(Contrato Casal, 6.1.25)**
9. Responsabilizar-se pelo aumento de consumo decorrente de vazamento nas instalações internas do imóvel, bem como as providências para o conserto; **(Resolução Arsal 137, Art. 74)**
10. Não desviar as instalações de tubulações de água ou esgoto para atender outro imóvel; **(Resolução Arsal 137, Art. 44, II)**
11. Não despejar águas de chuva na rede coletora de esgoto e não lançar esgotos na rede coletora fora dos padrões estabelecidos pela Permissionária; **(Resolução Arsal 137, Art. 122, II)**
12. Não despejar esgotos na rede coletora de águas pluviais. **(Resolução Arsal 137, Art. 122, I)**

DIREITOS DA PERMISSIONÁRIA

Assim como os usuários, as Permissionárias de serviços de água e esgoto também possuem direitos garantidos pelo regulamento dos Serviços de Saneamento do Estado de Alagoas. Entre eles, destacam-se:

1. Executar as ligações dos sistemas de água e esgoto somente após a conclusão e aceitação das obras do projeto aprovado e, quando for o caso, quando efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado; **(Resolução Arsal 137, Art. 57)**
2. Instalar os medidores e demais peças necessários para a aferição de volume de acordo com os padrões da Permissionária; **(Resolução Arsal 137, Art. 60)**
3. Renegociar, e inclusive parcelar, os valores das faturas, vencidas ou a vencer, segundo critérios estabelecidos em suas normas internas; **(Resolução Arsal 137, Art. 87)**
4. Alterar a classificação da unidade usuária por classificação incorreta, quando a culpa é exclusiva do usuário. Nesse caso, a Permissionária deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicado específico, informando as alterações no prazo de até 15 dias, podendo cobrar os valores retroativos de até 90 dias para os casos onde foi feita cobrança a menor; **(Resolução Arsal 137, Art. 10, §1º)**
5. Interromper a prestação dos serviços de esgotamento sanitário no caso de deficiência técnica ou de segurança das instalações da unidade usuária ou nos padrões do esgoto coletado que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens; **(Resolução Arsal 137, Art. 93)**
6. Encerrar o contrato quando houver solicitação de alteração de titularidade da unidade usuária por novo usuário ou após 90 dias da supressão da ligação. **(Resolução Arsal 137, Art. 41, II)**