

CLÁUSULA OITAVA – das obrigações e direitos dos usuários

Sem prejuízo do estabelecido na legislação e nos regulamentos aplicáveis, são obrigações e direitos dos usuários:

1. São obrigações dos usuários:

- a) pagar pontualmente as tarifas e preços cobrados pela **COPASA** pela prestação dos serviços de abastecimento de água, bem como os valores decorrentes da prestação das demais classes de serviços, sujeitando-se às sanções previstas em caso de inadimplemento;
- b) informar à **COPASA** qualquer alteração cadastral do imóvel;
- c) contribuir para a permanência das boas condições das instalações, infra-estruturas e bens públicos afetos à prestação dos serviços, manter caixas d'água, tubulações e conexões em condições de conservação, bem como eliminar vazamentos nas instalações internas;
- d) autorizar a entrada de prepostos da **COPASA**, devidamente credenciados, nos imóveis que estejam ocupando, para que possam ser instalados equipamentos ou realizados reparos necessários à adequada prestação dos serviços;
- e) conectar-se à rede pública de abastecimento de água, em prazo não superior a 30 (trinta) dias, contado de sua disponibilização, nos termos do artigo 45 da Lei Federal 11.445/07;
- f) consultar a **COPASA**, anteriormente à instalação de tubulações internas, quanto ao local do ponto de distribuição de água;
- g) responder, pelos danos causados em decorrência da má utilização das instalações e dos serviços colocados à sua disposição;

2. São direitos dos usuários:

- a) amplo acesso às informações sobre os serviços prestados;
- b) prévio conhecimento dos seus direitos e deveres e das penalidades a que podem estar sujeitos;
- c) acesso ao manual de prestação dos serviços e de atendimento ao usuário, elaborado pela **COPASA**;
- d) acesso a relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços;
- e) receber serviços em condições adequadas;
- f) comunicar fundamentada e formalmente às autoridades competentes, em até 72 (setenta e duas) horas, os atos ilícitos ou irregulares praticados pela **COPASA** na prestação dos serviços;
- g) levar ao conhecimento da **ARSAE**, do **MUNICÍPIO** e da **COPASA**, em até 72 (setenta e duas) horas, quaisquer irregularidades, referentes aos serviços prestados, de que tenham conhecimento;
- h) receber resposta da **ARSAE**, do **MUNICÍPIO** e da **COPASA** sobre requerimentos formulados perante os mesmos.