

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO PARA AS UNIDADES USUÁRIAS ATENDIDAS PELA SANEAMENTO DE ORLÂNDIA SPE S/A – SANOR

SANEAMENTO DE ORLÂNDIA SPE S/A, inscrita no CNPJ/MF nº **45.405.083/0001-37**, com sede na Rua 10, nº 350, Centro, Orlandia/SP – CEP 14.620-000, doravante denominada **SANOR**, e o **(NOME E CPF DO USUÁRIO)**, responsável pela unidade usuária nº **(CÓDIGO LIGAÇÃO)**, situada na **(RUA, NÚMERO, CEP, MUNICÍPIO)** da titularidade de **(NOME E CPF DO PROPRIETÁRIO)**, e quando forem referidos em conjunto, denominados partes, em conformidade com a Lei federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, aderem de forma integral a este Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário.

CLÁUSULA PRIMEIRA: OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário pela SANOR ao usuário.

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

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.

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

2.1. Para os fins e efeitos deste contrato, são adotadas as seguintes definições:

2.1.1. ABRIGO OU PADRÃO: local (reservado pelo proprietário) ou caixa padronizada (distribuída ou aprovada pelo prestador de serviços) para instalação do cavalete;

2.1.2. AFERIÇÃO DO HIDRÔMETRO: verificação das vazões e volumes indicados pelo medidor e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas na legislação metrológica;

2.1.3. AVISO: informação dirigida a usuário pelo prestador dos serviços, com comprovação de recebimento, que tenha como objetivo notificar a interrupção da prestação dos serviços;

2.1.4. CAVALETE: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, sendo considerado como ponto de entrega de água tratada no imóvel;

2.1.5. CAIXA DE INSPEÇÃO (ponto de coleta de esgoto): é o ponto de conexão da(s) instalação(ões) predial(is) 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;

2.1.6. COLETA DE ESGOTO: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário;

2.1.7. COLETOR PREDIAL: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;

2.1.8. CORTE DA LIGAÇÃO: interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;

2.1.9. CONSUMO MÍNIMO: faturamento do volume mínimo por economia em metros cúbicos, medidos por mês e definido pelo titular dos serviços ou, na sua ausência, pela ARES-PCJ;

2.1.10. CONTRATO ESPECIAL: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

2.1.11. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: instrumento contratual padronizado, previamente aprovado pela ARES-PCJ, para a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento

sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e aos regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário;

2.1.12. ECONOMIA: unidades autônomas para fornecimento de água ou esgotamento sanitário, como 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;

2.1.13. FATURA DE SERVIÇOS: nota fiscal ou documento que apresenta a quantia total a ser paga pelo usuário, referente à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando-se as exigências constantes do Decreto federal nº 5.440/2005 e da Resolução ARES-PCJ nº 50, de 28/02/2014;

2.1.14. HIDRÔMETRO: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido ao imóvel;

2.1.15. RAMAL PREDIAL ÁGUA: conjunto de tubulações, conexões e registro compreendido entre a rede de distribuição até antes do cavalete;

2.1.16. 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;

2.1.17. 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 inativação do cadastro comercial;

2.1.18. SISTEMA CONDOMINIAL DE ESGOTO: sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, como unidade de esgotamento;

2.1.19. UNIDADE USUARIA: economia ou conjunto de economias atendidas através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

2.1.20. USUÁRIO/CLIENTE: pessoa física ou jurídica, legalmente representada, que solicitar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, vinculada a unidade usuária, sendo o mesmo responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares e contratuais.

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 principais direitos do usuário:

4.1.1. Receber a prestação dos serviços de saneamento básico de forma adequada;

4.1.2. Dispor de serviço de atendimento telefônico gratuito 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, com fornecimento de número/código de protocolo de atendimento;

4.1.3. Receber a fatura com antecedência de 05 (cinco) dias úteis da data do vencimento;

4.1.4. Escolher entre seis datas diferentes para o vencimento da fatura;

4.1.5. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente;

4.1.6. Possuir hidrômetro medindo o consumo de água, além de ser comunicado, no ato, sobre a troca do medidor;

4.1.7. Solicitar verificações dos instrumentos de medição a SANOR, a qualquer tempo, sendo os custos dos serviços cobrados do usuário somente quando os erros de indicação verificados estiverem em conformidade com a legislação metrológica vigente;

- 4.1.8.** Ser informado com até 72 (setenta e duas) horas de antecedência sobre as interrupções programadas no abastecimento de água;
- 4.1.9.** Ser comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência sobre cortes de abastecimento;
- 4.1.10.** Ter o abastecimento de água restabelecido em até 12 (doze) horas, por cortes indevidos; 24 (vinte e quatro) horas, por corte com aviso prévio; 72 (setenta e duas) horas, por retirada do ramal;
- 4.1.11.** Ter restauradas as calçadas danificadas em virtude de obras da empresa de saneamento;
- 4.1.12.** Dispor de agência para atendimento de solicitações, e rede credenciada para recebimento de faturas;
- 4.1.13.** Contatar a ARES-PCJ, através de sua ouvidoria (ouvidoria@arespcj.com.br) pelo formulário no site (www.arespcj.com.br) ou pelo 0800 77 11445, em caso de não atendimento junto a SANOR.
- 4.2.** A SANOR deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram preferencialmente até o próximo faturamento.

CLÁUSULA QUINTA: DEVERES DO USUÁRIO

5.1. São principais deveres do usuário:

- 5.1.1.** Ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto, sem realizar derivações clandestinas para atender outros imóveis;
- 5.1.2.** Não realizar intervenções no padrão de ligação, nem manipular ou violar o medidor ou lacre;
- 5.1.3.** Manter as instalações prediais de acordo com os padrões e normas exigidos, responsabilizando-se pelo aumento do consumo de água causado por eventuais vazamentos internos em seu imóvel;
- 5.1.4.** Manter hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação;
- 5.1.5.** Comunicar qualquer avaria no hidrômetro;
- 5.1.6.** Manter atualizados seus dados cadastrais junto a SANOR;
- 5.1.7.** Pagar a fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso;
- 5.1.8.** Limpar a caixa d'água de seu imóvel a cada 06 (seis) meses;
- 5.1.9.** Evitar o desperdício de água, contribuindo com o meio ambiente;
- 5.1.10.** Havendo abastecimento por fonte alternativa, separar as instalações/reservações internas;
- 5.1.11.** Não direcionar a água de chuva e lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto;
- 5.1.12.** Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora, evitando jogar óleo de cozinha e outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário;
- 5.1.13.** Avisar a SANOR sobre vazamentos em vias públicas;
- 5.1.14.** Quando entrar em contato com a SANOR, anotar sempre o número do protocolo e/ou solicitação de serviço;
- 5.1.15.** Ao desocupar um imóvel, solicitar o desligamento ou a transferência de titularidade da fatura.

CLÁUSULA SEXTA: DEVERES DO PROPRIETÁRIO

6.1. É dever do proprietário manter atualizado o cadastro de uso e ocupação do imóvel junto à SANOR, assumindo a responsabilidade pela quitação de débitos efetuados na ausência de solicitação de alteração cadastral, ou na falta de indicação de novo usuário, sob pena de interrupção dos serviços, protesto e execução e/ou inscrição em dívida ativa.

CLÁUSULA SÉTIMA: INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS

7.1. O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções e nos termos da lei, nos seguintes casos:

- 7.1.1.** Situações que atinjam a segurança de pessoas e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento básico;

- 7.1.2.** Manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive medidor, ou qualquer outro componente da rede pública;
- 7.1.3.** Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema;
- 7.1.4.** Revenda ou abastecimento de água a terceiros;
- 7.1.5.** Ligação clandestina ou religação à revelia;
- 7.1.6.** Deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;
- 7.1.7.** Solicitação do usuário, nos limites da Resolução ARES-PCJ nº50, de 28/02/2014;
- 7.1.8.** Não ligação à rede pública de coleta e tratamento de esgoto sanitário, após a notificação pela SANOR e ultrapassado o prazo para a devida regularização; e
- 7.1.9.** Negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito.
- 7.2.** A SANOR, após aviso ao usuário, com comprovação do recebimento e antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão, poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:
- por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas e/ou taxas;
 - pela negativa de acesso ou imposição de obstáculo para a leitura do hidrômetro, manutenção ou substituição; e
 - quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.

CLÁUSULA OITAVA: EXECUÇÃO E COBRANÇA DE OUTROS SERVIÇOS

- 8.1.** A SANOR poderá executar serviços que não sejam o abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde que o usuário decida contratá-los.
- 8.1.1.** Os preços dos serviços complementares seguirão o previsto no Anexo XIII do Contrato de Concessão, estando os valores atualizados disponíveis no site da SANOR (<https://sanor.com.br/>) e da ARES-PCJ (<https://www.arespcj.com.br/conteudo/resolucoes-ares-pcj/orlandia>).
- 8.1.1.1.** A SANOR poderá oferecer novos serviços não previstos no Contrato de Concessão, que seguirão os preços aprovados pela ARES-PCJ, disponíveis no site da SANOR e da Agência Reguladora.
- 8.2.** A SANOR deverá emitir fatura, de forma discriminada, para cobrança de outros serviços, quando solicitados antecipadamente pelo usuário.

CLÁUSULA NONA: CONDIÇÕES DE REAJUSTE

- 9.1.** 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 do contrato firmado com o município e/ou de acordo com a ARES-PCJ.
- 9.1.1.** Para as faturas de prestação de serviços pagas com atraso serão aplicadas, cumulativamente, correção monetária, multa de 2% (dois por cento), e juros de mora de 0,033% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso.

CLÁUSULA DÉCIMA: INFRAÇÕES DOS USUÁRIOS

- 10.1.** Constitui ato irregular a ação ou omissão do usuário relativa a qualquer dos seguintes fatos:
- Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços;
 - Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;

- c) Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;
- d) Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (*by pass*);
- e) Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
- f) Ligação clandestina de água e esgoto;
- g) Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- h) Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;
- i) Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete ou ramal;
- j) Interligação de instalações prediais de água entre imóveis distintos, com ou sem débito;
- k) Impedimento voluntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete e hidrômetro pelo SANOR;
- l) Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
- m) Violação do lacre da caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;
- n) Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;
- o) Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;
- p) Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgoto;
- q) Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar;
- r) Lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto;
- s) Ausência de caixa de inspeção no ramal de esgoto em logradouro público (testada do imóvel);
- t) Lançamento de esgoto nas instalações ou coletores de águas pluviais;
- u) Lançar resíduos sólidos na rede coletora de esgoto que possam prejudicar o seu correto funcionamento;
- v) Lançamento de esgoto na rede coletora, proveniente de fonte alternativa de água, sem aviso prévio à SANOR;
- (w) Qualquer intervenção no ponto de abastecimento de água (cavalete) e de coleta de esgoto (caixa de inspeção) após a aprovação do pedido de ligação.

10.2. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento.

10.3. O cometimento de qualquer infração indicada no item **10.1.** sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pela SANOR.

10.3.1. A multa corresponde ao maior dentre os seguintes valores:

- a) 10% do valor do ressarcimento devido;
- b) o valor mínimo por infração, equivalente a 10% do valor da fatura seguinte à cessação da irregularidade, no caso das infrações previstas nos subitens 'b', 'f', 'h', 'k', 'r' e 'v';
- c) 20% do valor da fatura seguinte à cessação da irregularidade, no caso das infrações previstas nos subitens 'a,' 'c', 'd', 'e', 'g', 'i', 'j', 'm', 'n', 'o', 'p', 'q', 's', 't', 'u' e 'w';
- d) no caso do subitem 'l', os valores determinados pelos decretos de racionamento.

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

10.5. Verificada a ocorrência de faturamento a menor ou inexistência de faturamento decorrente de evidências de emprego de artifício ou qualquer outro meio irregular por parte do usuário, a SANOR adotará os seguintes procedimentos:

10.5.1. Lavratura do "Termo de Ocorrência de Irregularidade" numerado, em formulário próprio da SANOR com as seguintes informações:

- a) identificação do usuário;
- b) endereço da unidade usuária;
- c) tipo de ligação;
- d) número de conta da unidade usuária;

- e) atividade desenvolvida;
- f) tipo de medição;
- g) identificação e leitura do medidor;
- h) selos e/ou lacres encontrados;
- i) descrição detalhada e em linguagem clara do tipo de irregularidade, de forma que fique perfeitamente caracterizada, com indicação da data e hora da constatação, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
- j) assinatura do usuário ou, na sua ausência, da pessoa presente na unidade usuária e sua respectiva identificação; e
- k) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável da SANOR;
- l) data e hora da lavratura do termo.

10.5.2. Entrega de uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” para o usuário, que deverá conter informações que lhe possibilite solicitar perícia técnica, bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria da SANOR;

10.5.2.1. Caso haja recusa no recebimento ou assinatura do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, o fato será certificado no verso do documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento - AR;

10.5.3. Efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à autoridade policial e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável, vinculado à segurança pública, ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor;

10.5.4. Proceder à revisão do faturamento por meio de um dos seguintes critérios, adotados na ordem de preferência:

- a) aplicação de fator de correção determinado a partir da avaliação técnica das causas da irregularidade gerada pelo emprego de procedimentos irregulares;
- b) identificação da média de consumo dos últimos 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;
- c) utilização da média de consumo dos 03 (três) ciclos de faturamento seguintes à regularização;
- d) estimativa com base nas instalações e área da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

10.5.5. Efetuar, quando pertinente, a retirada do medidor, na presença do usuário ou de seu representante ou, na ausência deles, de 02 (duas) testemunhas sem vínculo com a SANOR, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

10.5.5.1. A SANOR ou o usuário poderão requerer a presença de autoridade policial para que o medidor seja retirado.

10.6. Sempre que a irregularidade for visível, relacionada a tubulações, medidor ou fonte própria de abastecimento, a SANOR deverá registrar o fato por meio de fotografia, onde apareça jornal do dia com sua manchete ou outra forma que caracterize e comprove a data da constatação da irregularidade.

10.7. Na ausência do usuário ou de outra pessoa capaz residente na unidade usuária para assinatura do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, a SANOR deverá agendar dia certo para nova visita.

10.7.1. Caso, na data agendada, não esteja presente o usuário ou outra pessoa, o fato será certificado, adotando-se o procedimento previsto no item **10.5.2.1.** deste contrato.

10.8. Comprovado que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário será responsabilizado pelas diferenças de faturamento ou por outros prejuízos apurados no período sob sua responsabilidade, sem aplicação de multa.

10.9. É assegurado ao usuário o direito de recorrer à SANOR no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”.

10.9.1. Durante a apreciação do recurso pela SANOR, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação, salvo se, a pedido da SANOR, for expressamente autorizada pela Agência Reguladora.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: ENCERRAMENTO DO CONTRATO

11.1. O encerramento da relação contratual entre a SANOR e o usuário será efetuado:

- a) por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas no contrato vigente; e
- b) por ação do prestador de serviços, quando houver pedido de ligação formulado por novo interessado referente à mesma unidade usuária, desde que o imóvel esteja adimplente e que seja comprovada a transferência de titularidade do imóvel em questão.

11.2. No caso referido no subitem 'a', a condição de unidade usuária desativada deverá constar do cadastro, até que seja restabelecido o fornecimento em decorrência da formulação de novo pedido de ligação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: RECURSOS E COMPETÊNCIAS

12.1. Caso o usuário tenha solicitações ou reclamações sobre a prestação do serviço, deverá fazê-las a SANOR (0800 757 6300 ou 16 2174-6300), inclusive na ouvidoria (atendimento@sanor.com.br) e, se necessário, poderá contatar a ARES-PCJ (ouvidoria@arespcj.com.br).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Este contrato aplica-se a todas as categorias de usuários, conforme critérios estabelecidos pela ARES-PCJ.

13.2. Além do previsto no presente contrato, aplicam-se às partes as normas vigentes expedidas pela ARES-PCJ relativas à prestação do serviço, o Código de Defesa do Consumidor e, subsidiariamente, o Código Civil Brasileiro.

13.3. Este contrato poderá ser modificado por determinação da ARES-PCJ 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, caso em que o usuário deverá ser avisado sobre a(s) modificação(ões) na fatura.

13.4. A falta ou atraso, por qualquer das partes, do exercício de qualquer direito não implicará renúncia ou novação, nem afetará o subsequente exercício de tal direito.

13.5. Este contrato estará disponível no endereço eletrônico da ARES-PCJ (www.arespcj.com.br) e da SANOR (<https://sanor.com.br/>).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: 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.

Observação:

Prezado (a) usuário (a): este é o seu contrato de adesão de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, instituído pelo SANOR com o aval da Agência Reguladora ARES-PCJ. Este contrato não precisa ser assinado ou devolvido para a SANOR, mas é importante que você leia e guarde para saber seus direitos e deveres, e mantenha sempre atualizado o seu cadastro junto a SANOR.