**DIREITOS DO USUÁRIO:**

1. Receber a prestação dos serviços de saneamento básico de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes;

2. 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;

3. Receber a fatura com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis da data do vencimento;

4. Escolher uma data para o vencimento da fatura mensal, dentre as 6 (seis) datas de vencimento disponibilizadas pelo SAAE;

5. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente;

6. Possuir hidrômetro para aferição do consumo de água, e ser comunicado quando da troca do mesmo;

7. Solicitar verificações dos instrumentos de medição ao prestador de serviços, 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;

8. Ser informado com até 72 (setenta e duas) horas de antecedência sobre as interrupções programadas no abastecimento de água;

9. Ser comunicado com 30 (trinta) dias de antecedência sobre cortes de abastecimento;

10. Ter o abastecimento de água restabelecido em até 12 (doze) horas, por cortes indevidos; em 24 (vinte e quatro) horas, por corte com aviso prévio; em 72 (setenta e duas) horas, por retirada do ramal;

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

12. Dispor de Agência para atendimento para as suas solicitações e rede credenciada para recebimento de faturas.

13. Contatar a ARISB-MG, através de sua ouvidoria (ouvidoria@arisb.com.br, pelo formulário no site www.arisb.com.br ou pelo 0800 200 4009), em caso de não atendimento junto ao prestador dos serviços de saneamento.

14. O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram preferencialmente até o próximo faturamento.

 15. Receber do prestador de serviços anualmente o recibo de quitação ou atestado de existência de débitos pendentes relativos aos serviços prestados ao USUÁRIO no exercício anterior;

16. Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso ao Regulamento da Prestação de Serviço do SAAE, Resolução de Fiscalização e Regulação CISAB-RC nº 013, de 06 de abril de 2016, a Portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade da água e o Código de Defesa do Consumidor;

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

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

19. 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 em lei;

**DEVERES DO USUÁRIO**

1. Ligar seu imóvel às redes públicas de água e esgoto e não realizar/permitir derivações clandestinas para atendimento a outros imóveis;

2. Não realizar intervenções no padrão de ligação nem manipular ou violar o medidor e lacre;

3. Manter as instalações prediais de acordo com os padrões e normas exigidas, responsabilizando-se pelo aumento do consumo de água causado por eventuais vazamentos internos em seu imóvel;

4. Manter hidrômetros e lacres em local visível, de livre acesso e em bom estado de conservação;

5. Comunicar ao SAAE qualquer anormalidade no ramal ou coletor predial, no hidrômetro ou na rede de distribuição de água e coletora de esgoto;

6. Manter atualizados seus dados cadastrais junto ao prestador de serviços, especialmente quando da mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso;

7. Pagar a fatura até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de atraso;

8. Zelar pela potabilidade da água na instalação predial, principalmente nos reservatórios, os quais deverão ser dotados de válvulas de boia e de tampa, e serem lavados e desinfetados no máximo a cada 06 (seis) meses;

9. Evitar o desperdício de água, contribuindo com o meio ambiente; 5.1.10. Havendo o abastecimento de Fonte Alternativa, as instalações internas, em especial os reservatórios, deverão ser separadas;

11. Não direcionar a água de chuva e lavagem de calçadas para a rede coletora de esgoto; 12. Despejar apenas esgoto doméstico na rede coletora. Evitar jogar óleo de cozinha e outras substâncias e objetos na pia ou no vaso sanitário;

 13. Avisar o prestador de serviços sobre vazamentos em vias públicas;

14. Quando entrar em contato com o prestador de serviços, anotar sempre o número do protocolo e/ou solicitação de serviço;

15. Ao desocupar um imóvel, solicitar o desligamento ou transferência de titularidade da fatura.

**DEVERES DO PROPRIETÁRIO**

É dever do PROPRIETÁRIO manter atualizado cadastro de uso e ocupação do imóvel junto ao SAAE, 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.