

19. DIREITOS DOS USUÁRIOS¹

19.1. Sem prejuízo do disposto na legislação e regulação, são direitos dos usuários:

- 19.1.1. ter disponibilizada, nos termos do CONTRATO, as redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário para conexão ao SISTEMA;
- 19.1.2. receber os serviços em condições adequadas;
- 19.1.3. receber da CONCESSIONÁRIA, do PODER CONCEDENTE e da AGÊNCIA REGULADORA as informações necessárias para a defesa dos interesses individuais ou coletivos;
- 19.1.4. levar ao conhecimento da CONCESSIONÁRIA, da AGÊNCIA REGULADORA ou do PODER CONCEDENTE as irregularidades de que venham a ter conhecimento, referentes à CONCESSÃO;
- 19.1.5. comunicar a CONCESSIONÁRIA, PODER CONCEDENTE ou AGÊNCIA REGULADORA acerca da ocorrência de atos ilícitos ou irregularidades porventura praticadas pela CONCESSIONÁRIA ou seus prepostos na execução deste CONTRATO;
- 19.1.6. receber da CONCESSIONÁRIA as informações necessárias à utilização dos SERVIÇOS;
- 19.1.7. receber resposta da AGÊNCIA REGULADORA, do PODER CONCEDENTE ou da CONCESSIONÁRIA sobre requerimentos formulados perante cada um;
- 19.1.8. ser informado com antecedência sobre interrupções programadas dos SERVIÇOS;
- 19.1.9. tomar conhecimento com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, acerca de alterações no valor das TARIFAS;
- 19.1.10. receber carta de serviços aos USUÁRIOS, nos termos do artigo 7º, da Lei federal nº 13.460/2017;
- 19.1.11. implantação e funcionamento de ouvidoria, nos termos dos artigos 13 a 16 da Lei federal nº 13.460/2017;
- 19.1.12. criação de procedimentos para avaliação continuada dos SERVIÇOS, nos termos do art. 23 da Lei federal nº 13.460/2017;
- 19.1.13. a observância pela CONCESSIONÁRIA, pela AGÊNCIA REGULADORA e pelo PODER CONCEDENTE, das normas relativas ao tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei federal nº 13.709/2018;
- 19.1.14. receber as faturas com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação ao respectivo vencimento; e
- 19.1.15. escolher uma entre pelo menos 3 (três) datas disponibilizadas pela CONCESSIONÁRIA para o vencimento da fatura.

19.2. Mediante prévia comunicação ao USUÁRIO e respeitada a antecedência mínima de aviso previsto na legislação pertinente, a prestação dos SERVIÇOS poderá ser suspensa pela CONCESSIONÁRIA.

¹ Páginas 29 à 30, Contrato de Concessão nº 648/2024.