

# RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA DA AGERSA

## MENSAGEM AO CONSUMIDOR

### ADMINISTRE A SUA CONTA DE ÁGUA

#### PORQUE ADMINISTRAR

Na maioria das vezes o morador de um imóvel ou o síndico de um condomínio somente se apercebe da elevação do consumo de água ao receber a conta do mês, encaminhada pela EMBASA.

Para evitar surpresas desagradáveis na conta, recomenda-se ao síndico ou morador responsável pelo imóvel, promover leituras do medidor (hidrômetro), pelo menos duas a três vezes no mês, no intervalo entre as leituras da EMBASA.

A constatação se o consumo permanece normal, está baseada na orientação (estimativa) que propomos no ítem seguinte - "Como Estimar seu Consumo".

Para que se tenha uma idéia de valores, alertamos para atual tabela de tarifas praticada pela EMBASA, onde um consumo de até 10 m<sup>3</sup> ou 10.000 litros de água por mês por unidade consumidora, paga-se a taxa mínima, que de acordo com a sua Classe de Consumidor, será de R\$20,90 para a classe Residencial Normal, válido a partir de 06/06/2014. Acima deste consumo, o valor do metro cúbico de água vai aumentando progressivamente, até alcançar R\$11,37/m<sup>3</sup>, para o volume consumido acima dos 50 m<sup>3</sup>, quando, então, o valor unitário permanece inalterado.

Qualquer vazamento de água em um imóvel, seja em torneiras, descargas de sanitários ou em tubulações internas ao imóvel, a partir do medidor da EMBASA (hidrômetro), é de responsabilidade do consumidor, razão porque deve ser imediatamente corrigido pelo responsável pela unidade residencial, pois por menores que sejam irão refletir no consumo mensal e por consequência, no valor da conta. Imóveis fechados (sem moradores) são um perigo para a ocorrência de desperdício de água, pois não há como constatar, de imediato, possíveis vazamentos, como torneiras pingando, descargas vazando, tubulações quebradas, entre outras possibilidades.

## COMO ESTIMAR SEU CONSUMO

**A** - O consumo normal de água em uma unidade residencial varia no entorno de 150 litros por pessoa por dia; assim, uma residência em que moram 3 pessoas, se estima um **consumo mensal**, aproximado, de  $3 \text{ pessoas} \times 150 \text{ litros} \times 30 \text{ dias} = 13.500$  litros por mês, ou seja 13,5 metros cúbicos de água por mês, o que corresponde a **450 litros por dia**.

**B** - No caso de um prédio, com medição única de água (não individualizada), exemplificando um caso com 20 apartamentos e estimando-se 3 moradores por unidade, teremos  $3 \text{ pessoas} \times 150 \text{ litros} \times 21 \text{ unidades} \times 30 \text{ dias} = 283.500$  litros ou seja um consumo estimado de 283,5 metros cúbicos por mês, correspondente a 9,45 metros cúbicos ou **9.450 litros por dia**.

OBS: Conta-se uma unidade a mais que é representada pelas instalações do condomínio, daí as 21 unidades.

**C** – Os consumos acima estimados variam com aumento de pessoas por unidade, mesmo que por curto espaço de tempo, festividades, reformas, existência de piscina, molhagem de jardins, lavagem de carros com uso de mangueiras e de áreas comuns em condomínios, quando for o caso.

## **COMO ADMINISTRAR A SUA CONTA DE ÁGUA**

Os consumidores residenciais, moradores em casas ou apartamentos, devem observar as recomendações a seguir, a fim de prevenir o aumento repentino do valor da sua conta de água.

**1** - Recebida a conta da EMBASA e verificada a elevação do seu valor em relação ao mês anterior, deve o morador ou síndico providenciar uma leitura do medidor (hidrômetro); caso esta leitura tenha um numeral inferior ao registrado na conta recebida, no espaço "Leitura atual", deve de imediato reclamar junto a EMBASA, sobre o erro da leitura (**fone: 0800-0555195**);

OBS: A leitura no hidrômetro é feita apenas do número composto pelos dígitos na **cor preta**, o que representa o consumo em metros cúbicos, conforme consta na conta da EMBASA, nos espaços "Leitura atual" e "Leitura anterior".

**2** - Recomendações de procedimentos para evitar o desperdício de água e elevação das contas, a serem adotados pelos moradores ou pelo síndico, com observações e ações preventivas, como as apresentadas a seguir:

**2.1** - Fazer leituras do medidor de água (hidrômetro), durante pelo menos três dias seguidos a cada 15 dias; feita a conta da leitura em um destes dias menos a leitura do dia anterior, verificamos se o consumo diário está mantido na estimativa calculada conforme os exemplos constantes dos itens **A** ou **B**;

outra forma seria fazer a leitura do hidrômetro em um determinado dia e diminuir do mesmo o número constante da última fatura da EMBASA (indicado no espaço “Leitura atual”), dividindo o resultado pela quantidade de dias decorridos entre a data da Leitura da Embasa (indicado na fatura) e a data da atual leitura, verificando-se então se o resultado está coerente com o consumo diário estimado.

**2.2** - Constatada uma elevação do consumo acima de 20% do valor estimado, deve o morador ou síndico promover as seguintes verificações:

**a)** existência de vazamentos, principalmente em descargas de sanitários ou torneiras, no interior de cada unidade habitacional;

OBS: Um dos métodos para constatar a existência de vazamentos "invisíveis" em descargas de vasos sanitários, é, após constatar que a caixa da descarga está cheia, pulverizar um pouco de farinha seca ou pó de café nas paredes internas do vaso; havendo vazamento, serão formadas estrias úmidas, que escorrem e carregam a farinha ou café para o fundo do vaso.

**b)** vazamento no reservatório inferior, que verifica-se fechando a sua entrada e saída de água, e observando se há variação do nível da água, no seu interior, durante um período mínimo de duas horas; se o nível baixou é sinal de fuga de água;

**c)** vazamento em tubulações no interior de paredes ou enterradas sob pisos ou gramados, que também podem ser detectados pelo aparecimento de manchas úmidas ou testes específicos;

**d)** vazamento na tubulação que vai do hidrômetro ao reservatório: fechando (mantendo suspensa) a bóia no reservatório de entrada/chegada de água da Prestadora, observa-se se o medidor continua funcionando; em caso positivo

existe vazamento no trecho da tubulação entre o medidor e o reservatório da edificação, o que é de responsabilidade do consumidor.

**3** - Feitas todas as verificações recomendadas no item **2.2** e nada sendo constatado de anormal nas instalações internas, cabe então solicitar à EMBASA (**fone: 0800-0555195**) a aferição do medidor, sendo este serviço passível de cobrança pela Prestadora em caso de nada constatar de anormal no referido hidrômetro.

## **COMO EVITAR A FALTA DE ÁGUA NA SUA RESIDÊNCIA**

Uma das causas mais frequentes de falta de água em uma residência é a inexistência de reservatório reserva (inferior). De acordo com o regulamento da AGERSA, publicado através da Resolução nº 001/2011, é obrigatório a construção, implantação de reservatório inferior em residências com mais de um pavimento. Mas, em verdade, independente do número de pavimentos, para sua segurança contra a falta de água nos eventuais desabastecimento por parte da EMBASA, causados por perda de pressão na rede de distribuição ou nos casos de interrupções programados ou mesmo acidentais, é conveniente dispor de um reservatório reserva, instalado no pavimento térreo da residência, preferencialmente enterrado, objetivando o uso da sua água nos casos de desabastecimento. Para que se tenha idéia da sua importância, basta lembrar que em uma residência onde moram 4(quatro) pessoas, que dispunha apenas do reservatório elevado, com capacidade de 500 litros, em caso de desabastecimento pela EMBASA esta família terá água no máximo por 1(um) dia. Se esta mesma residência dispunha do reservatório reserva com capacidade para armazenar pelo menos 2.000 litros, além dos 500 litros

do reservatório elevado, esta família terá a garantia de água para suportar até 4(quatro) dias sem água na rede da EMBASA. Concluindo, a AGERSA recomenda a todos os usuários do serviço de abastecimento de água operado pela EMBASA a implantarem o seu reservatório reserva, instalado no nível do piso do pavimento térreo da edificação.

## **QUANDO RECORRER À OUVIDORIA DA AGERSA**

A Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia - AGERSA, foi criada pela Governo do Estado em 29/11/12 - Lei 12.602/12, tendo como principal finalidade **fiscalizar, regular e mediar** os serviços prestados pelas empresas que operam o saneamento básico, sendo a EMBASA no caso dos serviços de água e esgoto. Assim sendo os consumidores devem recorrer à EMBASA (**fone: 0800-0555195**), sempre que precisem solicitar serviços ou fazer suas reclamações sobre água ou esgoto, lembrando de anotar o número do **Protocolo** da sua manifestação. Vencido o prazo estipulado pela Prestadora e não tendo sido atendido satisfatoriamente pela mesma, pode e deve o consumidor recorrer à Ouvidoria da AGERSA (**fone: 08000753226 ou ouvidoria@agersa.ba.gov.br ou www.agersa.ba.gov.br/ouvidoria**), para que esta Agência possa interceder na solução do problema.

Concluindo, a AGERSA relembra a todos os consumidores a necessidade de economizar no uso da água, um bem cada vez mais escasso, até porque mais água usada significa mais esgoto a ser devolvido ao meio ambiente, aumentando o valor da conta e os problemas que hoje afetam a natureza, a saúde e a vida.

**Ouvidoria / AGERSA**