

MENSAGEM AO CONSUMIDOR

ADMINISTRE A SUA CONTA D'ÁGUA: PREVINA DESPERDÍCIOS E ECONOMIZE!

POR QUE 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 essas surpresas desagradáveis, recomenda-se ao síndico, ou ao morador responsável pelo imóvel, promover leituras regulares no medidor (hidrômetro), pelo menos duas a três vezes no mês, no intervalo entre as leituras da própria EMBASA.

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

Para que se tenha uma ideia de valores, alertamos para atual tabela de tarifas praticada pela EMBASA, em que um consumo de até 6 m³ ou 6.000 litros de água por mês por unidade consumidora, paga-se a tarifa mínima, que varia com a Categoria do Usuário. Por exemplo, para a categoria Residencial Normal, a tarifa mínima correspondente a este volume é de R\$29,90 (em vigor desde 12/06/2019). Isto é, nesta faixa de consumo, cada metro cúbico custa cerca de R\$ 5,00.

Acima deste consumo global (6 m³), o valor do metro cúbico de água vai aumentando progressivamente, até alcançar R\$16,29 para cada 1 m³, para quando usuário consumir acima dos 50 m³ em um ciclo de faturamento, a partir dos quais o valor unitário permanece inalterado.

Qualquer vazamento de água em um imóvel, seja em torneiras, descargas de sanitários ou em tubulações internas (escondidas sob o piso ou , 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 sua conta.

Imóveis fechados, normalmente desabitados, 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, com a de desvio para consumo irregular conhecido como “gato”.

1. O consumo normal de água em uma unidade residencial é estimado em torno de 150 litros por pessoa, por dia (o que corresponde a **450 litros por residência / por dia**); assim, em uma residência em que moram 3 pessoas, calcula-se um **consumo mensal** aproximado de:

$$3 \text{ (pessoas)} \times 150 \text{ (litros)} \times 30 \text{ (dias)} = 13.500 \text{ litros por mês}$$

Ou seja: 13,5 m³ de água, por mês, naquela unidade residencial habitada por três pessoas.

2. 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:

$$3 \text{ (pessoas)} \times 150 \text{ (litros)} \times 21 \text{ (unidades}^1\text{)} \times 30 \text{ (dias)} = 283.500 \text{ litros por mês}$$

Ou seja: um consumo estimado de 283,50 m³ de água, por mês, correspondente a 9,45 m³/dia ou **9.450 litros por dia**.

3. Os consumos acima estimados variam com aumento de pessoas por unidade, mesmo que por curto espaço de tempo, como 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 MINHA CONTA D'ÁGUA?

Os consumidores residenciais, moradores de casas ou apartamentos, devem observar as recomendações a seguir, a fim de prevenir o aumento repentino do valor da sua conta d'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 aponte um valor inferior ao registrado na conta recebida, no espaço "Leitura atual", deve-se, de

¹ Obs: Conta-se uma unidade a mais que é representada pelas instalações comuns do condomínio, daí as 21 unidades.

imediatamente, reclamar junto à EMBASA, por meio do SAC, funcionamento 24 horas, número **0800 0555 195**.

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 a elevação das contas, a serem adotados pelos moradores e 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 **1** ou **2** do tópico “COMO ESTIMAR MEU CONSUMO?”; outra forma, seria fazer a leitura do hidrômetro em um determinado dia e dele diminuir 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. Um dos métodos para se 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 o café para o fundo do vaso, evidenciando a perda d'água antes "invisível".
- b) vazamento no reservatório inferior, que se verifica fechando as suas entrada e saída de água e observando se há variação do nível da água em seu interior, aguardado um período mínimo de duas horas. Se o nível baixou, é sinal de que está ocorrendo 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 boia 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.

LEMBRE-SE: a responsabilidade pela manutenção preventiva e corretiva das instalações internas é do usuário / proprietário do imóvel. É lícito, portanto, à Prestadora cobrar pela água registrada no medidor, ainda que decorrente de vazamentos internos.

3. Feitas todas as verificações recomendadas no item **2.2** anterior e nada sendo constatado de anormal nas instalações internas, cabe então solicitar à EMBASA (**SAC 0800 0555 195**) a aferição do medidor, sendo este serviço passível de cobrança pela Prestadora em caso de nada ser constatado de anormal no referido hidrômetro.

COMO EVITAR A FALTA D'ÁGUA NA SUA RESIDÊNCIA?

Uma das causas mais frequentes de falta d'água em uma residência é a inexistência de reservatório reserva (inferior). De acordo com o regulamento da AGERSA, publicado através da Resolução nº 002, de 17 de julho de 2017, é obrigatório dispor de reservatório domiciliar dimensionado segundo a NBR 5.626/98, que recomenda que a reserva total a ser acumulada nos reservatórios inferior e superior não deve ser inferior ao consumo diário e nem a este superior em três vezes.

Independentemente do número de pavimentos do prédio, para sua segurança hídrica nos eventuais desabastecimentos 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 ideia da sua importância, basta lembrar que em uma residência em que morem 4 (quatro) pessoas e que disponha apenas do reservatório elevado, com capacidade de 500 litros, em caso de desabastecimento pela EMBASA, esta família terá água à sua disposição

por, no máximo, mais 24 horas. Se esta mesma residência dispusesse do reservatório reserva (inferior), com capacidade para armazenar pelo menos 2.000 litros, além dos 500 litros do reservatório elevado, esta família terá a garantia de suprimento de água para suportar até 4 (quatro) dias sem fornecimento externo, isto é, da rede de distribuição 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, com dimensionamento apropriado ao número de moradores da unidade, bem como de suas necessidades de consumo diário.

QUANDO RECORRER À OUVIDORIA DA AGERSA?

A Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia - AGERSA, foi criada pelo Governo do Estado pela Lei nº 12.602, de 29/11/2012, tendo como principal finalidade **fiscalizar, regular e mediar** os serviços prestados pelas empresas de saneamento básico, sendo a EMBASA no caso dos serviços de água e esgoto em 366 municípios do estado da Bahia.

Assim sendo, os consumidores devem recorrer à EMBASA (**SAC 0800 0555 195**), 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/ou não tendo sido por ela atendido satisfatoriamente, pode e deve o consumidor recorrer à Ouvidoria da AGERSA (**0800 075 3226** ou **ouvidoria@agersa.ba.gov.br** ou http://www.agersa.ba.gov.br/?page_id=100), sempre munido do número de Protocolo do registro anterior na EMBASA, para que esta Agência possa atuar para a solução do problema.

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.