

## Orientação ao Usuário dos Serviços de Água e Esgoto:



Todo cidadão tem direitos e deveres para com a sociedade e se cada um fizer sua parte, todos irão ganhar.

São direitos de todos os cidadãos, referentes aos serviços regulados de saneamento básico:

- receber os serviços de água e esgoto com qualidade;
- pagar uma tarifa módica;
- ter disponível um canal para reclamação/ sugestão para a melhoria dos serviços, junto a Prestadora e entidade Reguladora.

São deveres de todos os cidadãos, referentes aos serviços regulados de saneamento básico:

- pagar em dia pelos serviços prestados;

- reclamar sempre que a prestação/ qualidade dos serviços não estiverem de acordo;
- manter acesso ao hidrômetro para o leiturista;
- zelar pelo bom funcionamento do hidrômetro;

## **Consumo consciente da Água:**



Como sabemos, a água é um bem natural precioso. Embora encontrada em grande quantidade no planeta Terra, o volume de água doce é relativamente pequeno e o seu tratamento é caro e trabalhoso. Alguns especialistas afirmam que, se o consumo de água continuar nos níveis atuais (considerando o alto desperdício), futuramente poderemos enfrentar sérios problemas de falta de água. Além de colaborar com o meio ambiente, a prática de economia de água e seu consumo consciente, podem gerar uma boa economia na conta de água no final do mês.

## **Dicas de como economizar água:**

- Ao escovar os dentes e se barbear, manter a torneira fechada;
- Fechar a torneira enquanto ensaboar as louças e talheres;
- Usar a máquina de lavar roupas na capacidade máxima;
- Na hora do banho, procurar se ensaboar com o chuveiro desligado e procurar tomar banho rápido;

- Não jogar óleo de fritura pelo ralo da pia; além de correr o risco de entupir o encanamento da residência, esta prática polui os rios e dificulta o tratamento da água;
- Não deixar que ocorram vazamentos em encanamentos dentro da residência;
- Entrar em contato com a companhia de água ao verificar vazamentos de água na rede externa;
- Usar a descarga no vaso sanitário apenas o necessário; manter a sua válvula sempre regulada;
- Reutilizar a água sempre que possível;
- Utilizar regador no lugar de mangueira para molhar as plantas;
- Usar vassoura para varrer o chão e não a água com mangueira;
- Lavar o carro com uso de balde ao invés de mangueira;
- Captar a água da chuva e acumular em reservatório separado da água da Prestadora; esta água pode ser usada para lavar carros, pisos e regar plantas;
- Tratar a água de piscinas para não precisar trocar com frequência. Outra dica é cobrir a piscina com lona, enquanto não ocorre o uso, para evitar a evaporação;
- Colocar sistemas de controle de fluxo de água (aeradores) no bico das torneira.

## Testes de Vazamentos:



Os vazamentos não visíveis são descobertos fazendo-se os seguintes testes:

### Vazamento na válvula ou na caixa de descarga:



1º Jogue pó de café no vaso sanitário;

2º O normal é o pó ficar depositado no fundo do vaso;

3º Em caso contrário, é sinal de vazamento na válvula ou na caixa de descarga.

Obs: Nas bacias, cuja saída da descarga for para trás (direção da parede), deve-se fazer o teste esgotando-se a água. Se a bacia voltar a acumular água, há vazamento na válvula ou na caixa de descarga.

### Vazamento no ramal direto da rede:



1º Feche o registro do cavalete;

2º Abra uma torneira alimentada diretamente pela rede (torneira do jardim ou do tanque);

- Espere até a água parar de correr;
- Coloque um copo cheio de água na boca da torneira;

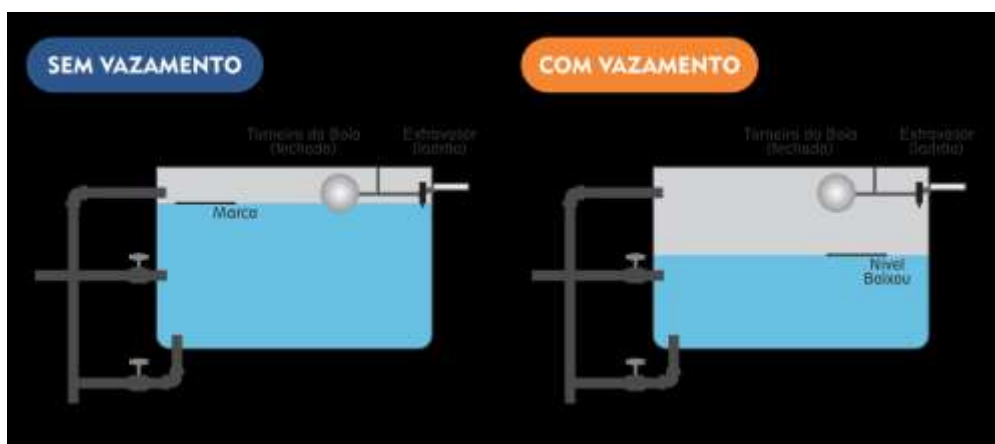
Se houver sucção da água do copo pela torneira, é sinal de que existe vazamento no cano alimentado diretamente pela rede.

Ou então:

- Mantenha aberto o registro do cavalete;
- Feche bem todas as torneiras da casa e não utilize os sanitários;
- Feche completamente as saídas com boia das caixas, não permitindo a entrada de água;
- Marque a posição do ponteiro maior do seu hidrômetro e, após 1 hora, verifique se ele se movimentou;

Caso ele tenha se movimentado, é sinal que existe vazamento no ramal interno alimentado pela rede.

## Vazamento em cisternas/reservatórios inferiores de edifícios:



- Feche o registro de saída do reservatório do subsolo;
- Feche completamente a saída da boia;
- Marque no reservatório o nível da água e, após 1 hora, no mínimo, veja se ele baixou;

Em caso afirmativo, há vazamento nas paredes ou na tubulação de limpeza.

## Vazamento nas instalações alimentadas pelo reservatório superior:

- Feche todas as torneiras da casa e não utilize os sanitários;
- Feche completamente a torneira de bóia da caixa, impedindo a entrada da água;
- Marque na caixa o nível da água e, após 1 hora, no mínimo, verifique se ele baixou;

Em caso afirmativo, há vazamento nas canalizações ou nos pontos de uso de água no imóvel, alimentados pela caixa d'água.

**Informe vazamentos! Seja consciente! É um dever de todos economizarem água. Cabe registro que os consertos de vazamentos**

internos em qualquer imóvel são de responsabilidade do proprietário ou locatário. Quanto mais rápido se tomar providências, menor será o prejuízo.

Um pequeno furo 2 milímetros de diâmetro num encanamento desperdiça até 3.200 litros de água em um dia. Pequenos vazamentos são grandes desperdiçadores de água. Esteja sempre alerta!

## Outros testes de vazamentos:

- **Hidrômetro:**



Confira o seu relógio de água (o hidrômetro). Deixe os registros existentes após o hidrômetro abertos, feche bem todas as torneiras, desligue os aparelhos que usam água e não utilize os sanitários. Anote o número que aparece ou marque a posição do ponteiro maior do seu hidrômetro. Depois de uma hora, verifique se o número mudou ou o ponteiro se movimentou. Se isso aconteceu, há algum vazamento na tubulação que alimenta sua casa.

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”.

- **Torneiras**



Este tipo de vazamento é caracterizado por torneira pingando quando fechada. Quando isso acontecer, troque a vedação.

“Gota a gota a água vai pelo ralo”;

- Gotejando, uma torneira chega a um desperdício de 45 litros por dia. Isto é, cerca de 1.350 litros por mês. Ou seja, mais de um 1 m<sup>3</sup> (metro cúbico) ou 1000 litros de água por mês;
- Um filete de mais ou menos 2 milímetros totaliza 4.130 litros por mês;
- E um filete de diâmetro de 4 milímetros, 13.250 litros por mês de desperdício.

### **Como administrar o seu consumo:**

1 - Recebida a conta da EMBASA e caso verificada a elevação do seu valor em relação ao mês anterior, deve o morador ou síndico providenciar de imediato a leitura do medidor (hidrômetro); caso esta leitura tenha um



numeral inferior ao registrado na conta recebida, no espaço "Leitura atual", deve então reclamar junto a EMBASA, sobre o erro da leitura (fone: 08000555195);

2 - No caso da leitura do medidor encontrar-se acima da leitura constante da conta da EMBASA, faz-se então, de forma criteriosa, todas as verificações recomendadas anteriormente para identificar vazamentos nas tubulações e instalações internas ao imóvel, após o que, nada sendo constatado de anormal, cabe então solicitar da EMBASA (fone: 08000555195) a aferição do medidor, sendo este serviço passível de cobrança pela Prestadora em caso de não constatar qualquer anormalidade no referido hidrômetro.

3 - A AGERSA recomenda aos consumidores 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 a seguir:

- O consumo estimado diário de água por pessoa é de 150 litros (residencial normal).
- Considerando uma residência onde moram 4(quatro) pessoas, o consumo diário de água neste imóvel seria de 600 litros, portanto em 30 dias (um mês) 18.000 litros ou 18 metros cúbicos.

## Como calcular o valor da sua conta:



Neste ano de 2013, o consumo de água de até 10 metros cúbicos por mês, por unidade habitacional da Classe Normal, tem o valor máximo a ser pago é de R\$19,40, que acrescido dos 80% referente ao esgoto, alcança o montante de R\$34,92 (residencial normal). Este é o caso de taxa mínima, valendo para quem consome de 0 a 10 metros cúbicos de água por mês, neste tipo de residência.

O valor (R\$) do metro cúbico de água vai aumentando, progressivamente, até alcançar os 50 m<sup>3</sup>, sendo que acima deste volume consumido o valor unitário permanece inalterado. Na classe Residencial Normal, segundo a tabela atual, vigente em 2013, os valores são os seguintes: até 10 m<sup>3</sup> o valor é de R\$1,94/m<sup>3</sup> (sendo que independente do consumo paga-se o valor total de R\$19,40, denominado de taxa mínima); a partir deste volume consumido paga-se o excedente com base no seguinte escalonamento:

- de 10 a 15 m<sup>3</sup> o valor é de R\$5,42/m<sup>3</sup>;
- de 16 a 20 m<sup>3</sup> o valor é de R\$5,80/m<sup>3</sup>;

- de 21 a 25 m<sup>3</sup> o valor é de R\$6,51/m<sup>3</sup>;
- de 26 a 30 m<sup>3</sup> o valor é de R\$7,27/m<sup>3</sup>;
- de 31 a 40 m<sup>3</sup> o valor é de R\$8,00/m<sup>3</sup>;
- de 41 a 50 m<sup>3</sup> o valor é de R\$8,77/m<sup>3</sup>;
- excedente acima que 50 m<sup>3</sup> o valor é de R\$10,55/m<sup>3</sup>.

Portanto, o consumidor precisa ficar atento ao seu consumo de água quando exceder os 10 metros cúbicos, pois o aumento do valor da conta poderá ser expressivo.

#### **Quando recorrer à Ouvidoria da AGERSA:**

A Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia - AGERSA, foi criada pelo Governo do Estado em 29/11/12 - Lei 12.602/12, tendo como principal finalidade fiscalizar os serviços prestados pelas empresas que operam o saneamento básico, sendo que atualmente esta fiscalização é restrita à EMBASA no caso dos serviços de água e esgoto. Assim sendo, os consumidores devem recorrer à EMBASA (Fone: **0800 0555 195**), sempre que preciso 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 ( Teleatendimento: **0800-075-3226** ou **ouvidoria@agersa.ba.gov.br** ou **www.agersa.ba.gov.br/ouvidoria**), para que esta Agência possa interceder na solução do problema.

### **Recomendação final da AGERSA:**

Todo consumidor, responsável pelo pagamento da conta de água / esgoto, deve acompanhar o seu consumo de água através de leituras sistemáticas no hidrômetro, evitando assim as possíveis surpresas desagradáveis ao receber sua conta da EMBASA. Este procedimento antecipa a descoberta de possíveis vazamentos ou mesmo de eventuais falhas do medidor.

É importante enfatizar que mesmo não havendo consumo na unidade residencial/comercial o responsável pela conta pagará a taxa mínima correspondente a sua categoria. Para que a cobrança não seja efetuada é necessário solicitar à Embasa o desligamento do seu medidor.