Cartilha da Água

PROTESTE
A NOSSA VOZ IMPÕE RESPEITO

Direito líquido e certo

Falta d'água causa bem mais do que desconforto e dificuldade nas atividades produtivas. Afeta diretamente a saúde da população.

É óbvio que as concessionárias de água fazem sua parte ao alertar o consumidor para a necessidade urgente de economizar e de evitar vazamentos e outras perdas.

Do ponto de vista do cidadão, contudo, destaca-se o direito à informação, ou seja, de saber com antecedência e clareza, como garante o Código de Defesa do Consumidor, em que períodos haverá interrupção do abastecimento.

Além disso, também deve ser informado sobre as dimensões do problema, inclusive sobre riscos de esvaziamento total dos reservatórios, dentre outros.

A seca prolongada é uma grave crise, e como tal deve ser enfrentada. Cabe às autoridades tomar medidas emergenciais para reduzir os transtornos decorrentes da escassez. E, em médio e longo prazos, melhorar as gestões hídricas locais, regionais e nacionais para diminuir os riscos futuros de desabastecimento de água, e garantir, assim, a continuidade da prestação desse serviço essencial.

Destaco, por sua importância, a promoção da educação ambiental voltada para a economia de água e o estímulo à adoção de equipamentos sanitários que contribuam para a redução do consumo, dentre as medidas que constam da lei 11.445, de 5 de janeiro de 2007 (que fixa as diretrizes nacionais para o saneamento básico).

Cabe a nós, cidadãos, cobrar melhores serviços e gestão, além do uso consciente deste líquido essencial à vida.

Essa cartilha se propõe a ajudar o consumidor a enfrentar esta crise, inclusive com informações sobre como garantir a qualidade da água eventualmente adquirida de fornecedores particulares.

Temos de adotar medidas individuais e coletivas para evitar que a estiagem, que pode se repetir outras vezes, nos prive do abastecimento de água, comprometendo nossa saúde e qualidade de vida, num país com uma das maiores reservas de água doce do planeta.

Maria Inês Dolci

Coordenadora institucional da PROTESTE

Sumário

Direito líquido e certo 3
O direito à água/O que diz o CDC? 5
Prestação de serviços/O que deve ser feito? 6
Força da sociedade civil/E se a torneira secar? 8
Caminhão-pipa 9
Racionamento ou rodízio? 10
Boca no trombone! 11
Como se garante a qualidade da água?/Depois que a água volta 12
Atenção redobrada 13
Olho vivo na conta 15
Lição de casa 16
Economizadores de água 17
Seus direitos como usuário/Obrigações da concessionária 18
Obrigações dos usuários 20
Fontes e contatos úteis 21
A serviço do consumidor 23

Expediente

Cartilha da Água

Realização: PROTESTE
Coordenação editorial: Maria Inês Dolci
Redação final: Carlos Thompson
Projeto Gráfico: Marcus Vinicius Pinheiro
Diagramação: Make Make
Ilustrações: Perkins
Assessoria de Imprensa e Jornalista Responsável: Vera Lúcia Ramos, MTb: 769
Conteúdos e apoio editorial: Ana Palieraqui, Camila Souza, Danilo Cruz, David Freitas Passada, Fernanda Ribeiro, João Dias Antunes, Leandro Neves, Manuela Dias, Sonia Amaro, Tatiana Viola de Queiroz e Vera Lúcia Ramos.

PROTESTE
Sede:
Avenida Lúcio Costa, 6.240 – Térreo
Barra da Tijuca
CEP 22630-013
Rio de Janeiro – RJ

Escritório em São Paulo:
Rua Machado Bittencourt, 361 – 6º andar –
Vila Clementino
CEP 04044-905
São Paulo – SP

O direito à água

Ter acesso à água é um direito básico de toda e qualquer pessoa. O estado tem o dever de proteger a saúde e a segurança dos cidadãos contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços públicos e privados. A racionalização e a melhoria dos serviços públicos estão entre os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo.

O que diz o CDC?

O art. 22 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece: "Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos".

No entanto, tendo em vista a longa estiagem em algumas regiões do país, há opiniões divergentes dos especialistas quanto à responsabilidade do prestador, já que alguns classificam a escassez de água como caso fortuito ou motivo de força maior.

O CDC não menciona a força maior e o caso fortuito como excludentes de responsabilidade. O fornecedor só será excluído de responsabilidade se provar que não colocou o produto no mercado, ou que, embora tendo colocado, o defeito inexista, ou, ainda, que tenha havido culpa exclusiva da vítima (consumidor) ou de terceiro.

Mas, ainda admitindo-se a força maior como excludente de responsabilidade, como defendem alguns doutrinadores, ninguém estaria obrigado a pagar por um serviço que não fosse prestado. A própria Constituição Federal estabelece que "ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei", e não há lei alguma que obrigue o cidadão a pagar por um serviço inexistente.

Prestação de serviços

De qualquer modo, a PROTESTE entende que, por se tratar de um contrato de prestação de serviços, tenha de haver, principalmente, boa-fé, equidade, equilíbrio contratual e transparência. O serviço deve ser prestado, então, com qualidade, eficiência e continuamente, conforme o já citado art. 22 do CDC.

O consumidor tem direito à informação a respeito de qualquer interrupção, descontinuidade do serviço, ou mesmo de pequenos cortes, rodízio ou racionamento.

Portanto, a administração pública, como fornecedor que é, nos termos do art. 30 do CDC, iguala-se a qualquer agente econômico em responsabilidade civil decorrente da má prestação dos seus serviços aos consumidores. Para proteção efetiva do consumidor, há imposições constitucionais e legais de que os produtos e serviços tenham padrões adequados de qualidade, segurança e durabilidade.

O que deve ser feito?

Você acredita que, passada esta seca que martiriza parte do Brasil, não enfrentará mais problemas com o abastecimento de água? Se pensar assim, é melhor reformular suas ideias.

A água é um dos bens menos bem distribuídos do mundo. Mesmo no Brasil, que tem mais de 10% da água doce superficial do planeta, há locais que enfrentam escassez quase que permanente.

Em recente entrevista, o presidente do Banco Mundial, Jim Yong Kim, disse que "devem eclodir batalhas pela água e pelos alimentos dentro de cinco a 10 anos, devido às mudanças climáticas".

Pode parecer catastrofismo, mas há riscos de conflitos, sim, em função da falta d'água.

O Brasil está localizado sobre uma imensa reserva de água subterrânea, o Aquífero Guarani, também presente na Argentina, Uruguai e Paraguai.

De nada adiantará, contudo, ter abundância deste líquido vital, se continuarmos desperdiçando água tratada para lavar calçadas e carros, ou em vazamentos na descarga do vaso sanitário.

- Temos que investir, com apoio das autoridades, no reúso da água (efluentes tratados que são utilizados para irrigação, refrigeração, alimentação de caldeiras etc.).

• O armazenamento da água da chuva também é fundamental. Afinal, houve dias em que choveu na cidade de São Paulo, sem aumentar nada o nível de água nas represas que abastecem a capital paulista. Se uma parte fosse guardada, seria útil para condomínios, residências, empresas etc.

• Outro problema é que muitos prédios ainda não têm hidrômetros (medidores de consumo de água) individuais, o que estimula o desperdício. Proliferam as ligações irregulares e as nascentes dos rios não são protegidas.

Faça a sua parte. Sempre que identificar vazamentos ou outras formas de desperdício de água, entre em contato com a empresa local ou regional de saneamento, e denuncie a situação (em São Paulo, por exemplo, ligue para 195).

Temos, também, de consumir a água como bem valioso que está longe de atender a todas as pessoas. Lembremo-nos de que 40% da população mundial já enfrenta algum tipo de restrição hídrica.

Força da sociedade civil

A organização da sociedade civil foi responsável, total ou parcialmente, por grandes conquistas no país, como o retorno das eleições diretas para presidente, o controle da inflação e a lei que combate os políticos 'ficha-suja'.

Temos de usar essa força também na questão da água, que não se resume à estiagem dos últimos meses. Cidades como São Paulo, um dos maiores conglomerados urbanos do mundo, buscam água cada vez mais longe. As secas não são mais fenômenos raros, infelizmente.

Mas o que podemos fazer em grupos organizados? Sugerimos:

- Cobrar dos políticos comprometimento com a causa da água;
- Denunciar desperdícios;
- Alertar a concessionária para vazamentos em locais públicos;
- Apoiar abaixo-assinados, petições, campanhas e outras ações que exijam do poder público melhor gestão da água.

E se a torneira secar?

Se o abastecimento for comprometido, a PROTESTE orienta os consumidores para o direito de pleitear a reparação pelos prejuízos sofridos. Afinal, os serviços de saneamento básico (água e esgoto) são essenciais e devem ser prestados de forma contínua, adequada e eficiente.

- O consumidor poderá, por exemplo, recorrer à PROTESTE ou ao Juizado Especial Cível para requerer o abatimento proporcional do valor cobrado e/ou o ressarcimento dos gastos para suprir a falta de água na residência, conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor.
- Deve, contudo, registrar a reclamação no serviço de atendimento da empresa. O fornecedor terá de cumprir o que determina o Decreto nº 6.523/2008, conhecido como Lei do SAC. O Serviço de Atendimento ao Cliente da prestadora do serviço tem, por sua vez, de informar linha gratuita para contato e resolver as demandas, como pedidos de informação, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços.
- Caso a reclamação não seja solucionada pela empresa, pode-se recorrer à PROTESTE para fazer valer os direitos. Os associados da PROTESTE em São Paulo podem ligar para 0800-2013900. É importante também registrar a reclamação na agência

reguladora do estado. Os dados das agências podem ser consultados no site do Ministério das Cidades: http://www.snis.gov.br/Links.php?CodGal=3

Caminhão-pipa

Se tiver que contratar um caminhão-pipa de água, certifique-se de sua procedência, ou seja, se ela realmente vem de um poço artesiano. Exija o laudo da análise da água, para ter certeza que tenha os padrões de potabilidade (características que a tornem apta para ser ingerida pelas pessoas).

Para funcionar, as empresas que entregam água em caminhões-pipa devem ter laudos do poço artesiano, do reservatório, do tanque do caminhão e da água.

As exigências para garantia da qualidade da água comercializada por estes caminhões foram estabelecidas pela portaria nº 2914, de 12 de dezembro de 2011. Ela enumera todos os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade.

Ficaria bem mais fácil para o consumidor controlar o atendimento a essas exigências se as empresas do ramo fossem obrigadas pelas autoridades a expor nos seus sites todos os laudos atualizados que atestassem a qualidade da água e dos caminhões-pipa.

Como os preços variam, devem-se pesquisar vários fornecedores, e fixar o prazo de entrega para se certificar de que ocorrerá no horário permitido em sua região.

Calcule o consumo antes de comprar água:

Número pessoas - casa ou no escritório	Média de consumo por dia (litros)
Três	450
Quatro	600
Cinco	750
Seis	900

Também é recomendável que, ao comprar água do caminhão-pipa, o consumidor anote os dias em que ficou sem água em casa, para posterior reclamação à ouvidoria. Deve, também, guardar o número do protocolo e a nota-fiscal de compra da água, para eventual postulação de seus direitos.

Racionamento ou rodízio?

Racionar é atribuir a cada consumidor uma quantidade limitada de água. Já o rodízio no fornecimento de água é um revezamento, sem limite da quantidade.

Um dos principais direitos dos consumidores é o da informação, inclusive em épocas de racionamento/rodízio. Saber, por exemplo, se não receberá água em determinados dias da semana, e por quantas horas ficará sem o líquido em suas torneiras.

Toda vez que houver interrupção na rede de abastecimento, independentemente do motivo, o consumidor terá de ser bem informado, com orientação clara e precisa, e com antecedência, para que sofra menos com o racionamento ou rodízio de água. Se não for informado pela concessionária, guarde comprovantes dessa situação.

Boca no trombone!

Se tiver qualquer problema, o consumidor deve entrar primeiramente em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor da própria empresa, por telefone, correio, e-mail ou pessoalmente, e registrar sua reclamação.

É importante que o usuário tenha um registro do envio da reclamação, que poderá ser uma cópia do e-mail enviado, aviso de recebimento dos correios (se preferir enviar por carta), ou um número de protocolo fornecido pela empresa. Se a reclamação for feita por telefone, insista para receber esse número de protocolo, mesmo que o atendente julgue desnecessário. Será a única prova de que a reclamação foi formalizada e, com base nela, a empresa terá que dar retorno ao consumidor.

Também é fundamental o consumidor registrar o caso nos órgãos de defesa do consumidor. Associados da PROTESTE que enfrentem tais dificuldades podem entrar em contato pelos telefones 0800 2013900 (São Paulo), ou (21) 3906-3900 (Rio de Janeiro e demais estados).

Quem ainda não for associado, entre em contato com nossa Central de Atendimento pelo telefone (21) 3906-3906, ou acesse o site www.proteste.org.br.

O ideal seria que o consumidor se organizasse coletivamente para fazer valer seus direitos (reparação pelos prejuízos sofridos e requisição de abatimento proporcional dos valores pagos indevidamente na conta, ou o ressarcimento do que gastou para suprir a falta de água), conforme estabelece o Código de Defesa do Consumidor. Um dos pleitos pode ser abatimento, na conta, proporcional ao período em que ficou sem abastecimento.

As companhias fornecedoras de água devem cumprir o decreto 6.523/2008, (veja na página 8), a Lei do SAC, a qual estabelece que as ligações sejam gratuitas e atendidas rapidamente, com opções de contato com o atendente na primeira mensagem eletrônica para fazer a reclamação.

As informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas de imediato, e as queixas resolvidas dentro de cinco dias úteis a contar da data do registro.

Como se garante a qualidade da água?

Para que a água tenha qualidade, passa por vários processos até chegar às torneiras.
1. Desinfecção pré-cloração: Cloro é aplicado na água bruta, para eliminar micro-organismos.
2. Coagulação: São adicionados produtos químicos que provocam flocos, aos quais partículas e micro-organismos aderem.
3. Floculação: Equipamentos, conhecidos como floculadores, agitam a água suavemente, para que as impurezas se juntem aos flocos.
4. Decantação: A água vai para grandes tanques, decantadores, onde flocos de impurezas se separam do líquido.
5. Filtração: Processo em tanques com leitos de pedra, areia e carvão antracito.
6. Correção final: Adequação da água aos padrões internacionais, por meio de desinfecção, cloração, correção do pH (para redução da acidez) e fluoretação (adição de flúor para melhorar a saúde dentária de população).
7. Reserva de distribuição: Água vai para reservatórios de água tratada e, em seguida, para as redes de distribuição.

Nesse link, você pode acessar a lei que define o controle de qualidade da água, de 12 de dezembro de 2011.

http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2914_12_12_2011.html

Confira em sua conta mensal as informações sobre as análises da água. E se morar em condomínio, exija que fiquem expostas em destaque.

Depois que a água volta

• **Água esbranquiçada** – Espere que o ar saia por completo, pois a água voltará a ser incolor.
• **Ar no encanamento** – É possível ocorrer. Se morar em prédio caberá ao síndico tomar as providências. Caso não resida em condomínio, entre em contato com a companhia de abastecimento. Pode ser necessário o uso de uma bomba para retirar o ar da tubulação.
• **Ferrugem** – Geralmente é ocasionada por canos antigos, enferrujados. Devem ser trocados por novos.

• **Sujeira na água** – O esvaziamento dos canos pode gerar pressão negativa, que sugará impurezas para a rede de água. Nesse caso, entre em contato com a companhia de abastecimento.
• **Vazamentos** – Nada têm a ver com o rodízio ou racionamento. Feche o registro e providencie o reparo para evitar desperdícios.

Atenção redobrada...

À Caixa d´água

Dentro da lógica do consumo, se o consumidor gastar muita água nos dias normais de abastecimento e não deixar alguma reserva na caixa, certamente ficará sem o líquido por algumas horas ou dias.

Como o tratamento dado à água não deixa de ser feito pela empresa em nenhuma

ocasião, se a caixa estiver suja (pela ausência de uma tampa ou lodo nas paredes internas, por exemplo), perderá a qualidade.

No retorno do líquido, a sujeira na caixa se misturará com a água limpa que estiver chegando, e comprometerá sua qualidade. Daí a necessidade de limpeza e desinfecção das caixas d´água das casas e prédios, periodicamente.

Aos Vazamentos/Perdas em domicílio

Geralmente, a pressão na tubulação de abastecimento é maior durante a noite, pela diminuição do uso. Por causa disso, muitos vazamentos domiciliares que passam despercebidos durante o dia, aumentam com essa elevação da pressão. Nas épocas e nos locais onde haja racionamento/rodízio, será ainda mais importante que não ocorram vazamentos, para se evitar o aumento no consumo com consequente efeito negativo nas contas e maior risco de ficar sem água.

Para evitar problemas, o consumidor pode fazer o seguinte teste:

• Antes de dormir, verificar se todas as torneiras estão bem fechadas, sem pingos. Não se esquecer de fechar a entrada do registro da caixa d´água, certificando-se de que a caixa esteja cheia. Anotar, então, a leitura que o medidor indicar e o horário do teste.

No dia seguinte, logo pela manhã e antes de abrir qualquer torneira, voltar a fazer a leitura e compará-la com a da noite anterior. Se não houver vazamentos, a leitura dos dois momentos deverá ser igual. Se houver, o relógio certamente terá mudado de número.

• Verificar, também, se não houve alteração no nível de água da caixa. Caso esteja mais baixo do que no dia anterior, haverá vazamento no ramal interno da residência. Nesse caso, o consumidor deverá chamar um encanador de sua confiança para fazer os reparos.

Se o vazamento for da rede externa, isto é, antes de a água chegar ao cavalete no qual esteja instalado o hidrômetro, deverá avisar imediatamente a concessionária.

VAZAMENTO NO INTERIOR DA SUA RESIDÊNCIA

No caso de vazamento no interior da sua residência, a manutenção e os reparos são de inteira responsabilidade do proprietário do imóvel. Não se esqueça, antes de executar qualquer serviço, de solicitar pelo menos três orçamentos a profissionais de confiança.

O controle constante evita desperdícios e dinheiro jogado fora. Quaisquer torneiras pingando ou válvulas de descarga de vasos sanitários desajustadas aumentam a conta de água.

O abrir e fechar das torneiras faz com que haja um desgaste natural do famoso "courinho", tornando impossível a vedação completa da passagem da água.

Aí começa o pinga-pinga, que pode virar um fio de água constante. Para que se tenha uma ideia do consumo excedente, uma torneira pingando devagar por um dia consome 46 litros de água ou mais. Em um mês, só por conta desse vazamento, o consumo aumentará 1,38 m^3.

Olho vivo na conta

Na prestação de serviços de fornecimento de água é assegurado ao consumidor, dentre outros direitos, o de receber nas contas mensais, no mínimo, as seguintes informações sobre a qualidade da água para consumo humano:

- Divulgação dos locais, formas de acesso e contatos por meio dos quais as informações estarão disponíveis;
- Orientação sobre os cuidados necessários em situações de risco à saúde;
- Resumo mensal dos resultados das análises referentes aos parâmetros básicos de qualidade da água;
- Características e problemas do manancial que causem riscos à saúde e alerta sobre os possíveis danos a que estejam sujeitos os consumidores, especialmente crianças, idosos e pacientes de hemodiálise, orientando-os sobre as precauções e medidas corretivas necessárias.

Lição de casa

- No banho, molhe o corpo, feche a torneira, ensaboe-se, coloque xampu e enxague o corpo rapidamente.
- Desligue a água enquanto escovar os dentes e fizer a barba.
- Conserve a descarga regulada e conserte vazamentos.
- Não jogue lixo nem papel higiênico no sanitário para não entupir os encanamentos, nem ter de usar mais água na descarga.
- Antes de abrir a torneira da pia da cozinha, passe a esponja na louça, talheres e panelas. Use somente um copo para beber água.
- Só ligue a máquina de lavar roupa ou use o tanque com a capacidade total. Espere juntar roupa suficiente para isto.
- Molhe as plantas com regador.
- Varra a calçada. Se houver sujeiras localizadas, use balde e pano.

Economizadores de água

Equipamento Convencional	Consumo	Equipamento Economizador	Consumo	Economia
Bacia com caixa acoplada	12 litros/descarga	Bacia VDR	6 litros/ descarga	**50%**
Bacia com válvula bem regulada	10 litros/descarga	Bacia VDR	6 litros/ descarga	**40%**
Ducha (água quente/ fria) - até 6 mca	0,19 litros/seg	Restritor de vazão 8 litros/min	0,13 litros/ seg	**32%**
Ducha (água quente/ fria) - 15 a 20 mca	0,34 litros/seg	Restritor de vazão 8 litros/min	0,13 litros/ seg	**62%**
Ducha (água quente/ fria) - 15 a 20 mca	0,34 litros/seg	Restritor de vazão 12 litros/min	0,20 litros/seg	**41%**
Torneira de pia - até 6 mca	0,23 litros/seg	Arejador vazão cte (6 litros/min)	0,10 litros/seg	**57%**
Torneira de pia - 15 a 20 mca	0,42 litros/seg	Arejador vazão cte (6 litros/min)	0,10 litros/seg	**76%**
Torneira uso geral/ tanque - até 6 mca	0,26 litros/seg	Regulador de vazão	0,13 litros/seg	**50%**
Torneira uso geral/ tanque - 15 a 20 mca	0,42 litros/seg	Regulador de vazão	0,21 litros/seg	**50%**
Torneira uso geral/ tanque - até 6 mca	0,26 litros/seg	Restritor de vazão	0,10 litros/seg	**62%**
Torneira uso geral/ tanque - 15 a 20 mca	0,42 litros/seg	Restritor de vazão	0,10 litros/seg	**76%**
Torneira de jardim - 40 a 50 mca	0,66 litros/seg	Regulador de vazão	0,33 litros/seg	**50%**
Mictório	2 litros/uso	Válvula automática	1 litro/seg	**50%**

Fonte: Sabesp

Seus direitos como usuário

1. Pedir e receber o serviço, e que ele seja prestado sem interrupção.
2. Receber informações sobre os serviços, principalmente as referentes a aumentos de tarifas e falta d'água.
3. Receber reparação da empresa por danos e prejuízos sofridos devido à má prestação do serviço.
4. Se for o caso, enquadrar-se no critério de baixa renda (consulte sua empresa fornecedora sobre como se beneficiar).
5. Parcelar as dívidas quando não puder pagá-las por motivo justo.
6. Receber uma conta bem clara e informações detalhadas.
7. Não pagar cobrança indevida. Discuti-la com a empresa.
8. Ser avisado com antecedência sobre o corte do serviço.
9. Receber, em até cinco dias úteis, resposta das reclamações efetuadas.
10. Ter abatimento na conta quando houver má prestação do serviço.
11. Escolher a data de vencimento das contas. A empresa tem de oferecer seis datas para sua escolha, com intervalo mínimo de cinco dias entre elas.
12. Não ter seu nome enviado para nenhum banco de dados de restrição ao crédito.
13. Receber a conta no próprio domicílio, sem custo adicional e com a devida antecedência para o pagamento até o vencimento.
14. Solicitar débito automático em conta-corrente na agência bancária da qual seja cliente.
15. Pagamento pela Internet, por meio de homebanking.

Obrigações da concessionária

1. Cobrar as tarifas/preços fixados, disponibilizando informação ao consumidor sobre os valores cobrados e os critérios estabelecidos e existentes para as contas (residencial, rural, industrial).
2. Por se tratar de um bem essencial à saúde e à vida do ser humano, os critérios para o corte têm que ser discutidos com a sociedade, sendo possibilitado ao consumidor parcelar sua dívida.
3. Providenciar que o usuário não corra perigo quando tiver que fazer algum reparo/modificação grande na rede.

4. Tratar a água para que chegue ao domicílio do consumidor com potabilidade, sem contaminação, obedecendo aos parâmetros de qualidade e normas estabelecidos em legislação apropriada.
5. Disponibilizar, por meio da mídia, informações sobre o tratamento da água e a sua qualidade para conhecimento do consumidor.
6. Manter construções e instalações de modo a fornecer água ao consumidor, com instalação de medidores.
7. Fornecer serviço contínuo e de qualidade.
8. Devolver em dobro as importâncias cobradas indevidamente, se não houve justificava para o erro.
9. Responder e atender às reclamações dos consumidores.
10. Informar previamente o consumidor toda vez que houver aumento de tarifa.
11. Informar, de forma clara, suficiente e permanente o valor pago, os serviços executados, a comunicação de cortes programados (com antecedência), bem como as melhorias na rede.
12. Manter um escritório de atendimento ao consumidor para que possa ser ouvido e tenha as dúvidas solucionadas, bem como disponibilizar um número de telefone gratuito para atendimento dos clientes.
13. Restabelecer a ligação no prazo de até 48 horas após a solicitação do consumidor ou a constatação do pagamento.

Obrigações dos usuários

1. Os gastos com instalações internas nos domicílios correm por conta do consumidor, bem como as reparações que porventura venham a ocorrer pelos serviços executados.
2. Permitir acesso a funcionários credenciados pela concessionária para leitura do medidor, e também para inspeções que venham a ser necessárias. Para tanto, os funcionários devem estar identificados e solicitar previamente o consentimento do consumidor no caso de inspeção.
3. Manter em bom estado de conservação as instalações internas e o medidor.
4. Informar à empresa qualquer violação ou adulteração do medidor.
5. Caso venha a se mudar do imóvel, o consumidor tem que deixar quitadas todas as contas.
6. Informar à agência reguladora do governo quando acontecer algum problema com a prestação do serviço.
7. Utilizar a água sem desperdício.
8. Pagar as contas pontualmente.
9. Solicitar 2ª via da conta se não chegar até a data de vencimento.

Atenção:

Descontos na conta após suspensão no fornecimento – As falhas no fornecimento de água e energia são compensadas com descontos na conta. É monitorada a quantidade de vezes em que houve interrupção no fornecimento. A suspensão no fornecimento de água somente poderá ocorrer nos casos em que seja necessário efetuar reparos, modificações ou melhorias nos sistemas, ou em situações de emergência. Ainda assim, cabe ao prestador do serviço informar aos usuários, com antecedência, a interrupção.

O Código de Defesa do Consumidor define os serviços de saneamento básico e energia como bens essenciais à vida humana, que devem ter fornecimento adequado e contínuo. A lei garante a efetiva reparação pelos danos causados.

Lei do SAC – Os fornecedores de água têm o dever de cumprir a Lei do SAC.

Registros nas agências estaduais – Se a reclamação a respeito da suspensão do fornecimento de água não for solucionada pelas empresas concessionárias, o consumidor deverá recorrer às agências estaduais reguladoras e aos órgãos de defesa do consumidor, como a PROTESTE (mais informações na página 8).

Fontes e Contatos úteis

ANA
AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS

Agência Nacional de Águas (ANA):
http://www2.ana.gov.br/Paginas/default.aspx

BRASIL
UM PAÍS DE TODOS

Ministério da Saúde: (lei de controle de qualidade da água)
http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2914_12_12_2011.html

Ministério das Cidades (agências reguladoras):
http://www.snis.gov.br/Links.php?CodGal=3

Companhias de abastecimento de água:

1. Depasa, Acre: http://www.ac.gov.br/wps/portal/depasa/depasa/principal
2. Casal, Alagoas: http://casal.al.gov.br/
3. Caesa, Amapá: http://www.caesa.ap.gov.br/
4. Cosama, Amazonas: http://www.cosama.am.gov.br/;
5. Embasa, Bahia: http://www.embasa.ba.gov.br/
6. Cagece, Ceará: http://www.cagece.com.br/
7. Caesb, Distrito Federal: http://www.caesb.df.gov.br/
8. Cesan, Espírito Santo: http://www.cesan.com.br/
9. Saneago, Goiás: http://www.saneago.com.br/site/
10. Caema, Maranhão: http://www.caema.ma.gov.br/portalcaema/
11. Copasa, Minas Gerais: http://www.copasa.com.br/
12. Cab, Cuiabá: http://www.cabcuiaba.com.br/
13. Sanesul, Mato Grosso do Sul: http://www.sanesul.ms.gov.br/
14. Cosanpa, Pará: http://www.cosanpa.pa.gov.br/
15. Cagepa, Paraíba: http://www.cagepa.pb.gov.br/portal/
16. Sanepar, Paraná: http://site.sanepar.com.br/
17. Compesa, Pernambuco: http://www.compesa.com.br/
18. Agespisa, Piauí: http://www.agespisa.com.br/site/pages/public/index.jsf
19. Cedae, Rio de Janeiro: http://www.cedae.com.br/
20. Caern, Rio Grande do Norte: http://www.caern.rn.gov.br/
21. Corsan, Rio Grande do Sul: http://www.corsan.com.br/
22. Caerd, Rondônia: http://www.caerd-ro.com.br/
23. Caer, Roraima: http://www.caer.com.br/
24. Casan, Santa Catarina: http://www.casan.com.br/
25. Sabesp, São Paulo: http://site.sabesp.com.br/
26. Deso, Sergipe: http://www.deso-se.com.br/
27. Foz/Saneatins, Tocantins: http://www.fozsaneatins.com.br/

A serviço do consumidor

A PROTESTE completou, em 2014, 13 anos, sempre a serviço do consumidor brasileiro. É a maior organização privada de defesa do consumidor da América Latina, com quase 300 mil associados.

Seus testes comparativos têm ajudado a acelerar mudanças em práticas produtivas e de vendas de produtos e serviços, aumentando a segurança e melhorando o custo-benefício nas relações de consumo.

Suas publicações são fundamentais a este trabalho. Em março de 2002, foi lançada a primeira delas, a revista PROTESTE, na qual são publicados testes de produtos e serviços. Em abril de 2006, a associação intensificou esse apoio aos consumidores com a revista DINHEIRO & DIREITOS. A mais recente publicação é a PROTESTE Saúde, que enfoca temas relevantes para saúde e qualidade de vida.

Em cada edição, os associados da PROTESTE recebem informações para que tenham mais condições de exercer seus direitos ao comprar produtos e serviços.

A associação também elaborou, ao longo de sua existência, dossiês que têm auxiliado o consumidor. Nos últimos anos, tem editado livros e produzido cartilhas de esclarecimento sobre temas de interesse do consumidor. Além disso, lidera campanhas em defesa do consumidor, como ocorreu, por exemplo, com as falhas nos serviços de telefonia 3G e as irregularidades nos programas de milhagem aérea.

Em maio último, analisamos a água em garrafões de algumas empresas. Avaliamos algumas características, como as condições higiênicas e as informações nos garrafões de 20 litros. E demos uma boa notícia ao consumidor: o líquido estava adequado e os produtos tinham bons rótulos. No entanto, o consumidor deve avaliar bem as credenciais das empresas das quais compra água.

Em julho, a PROTESTE analisou a água que passou a ser fornecida à população de São Paulo, oriunda do volume morto do Sistema Cantareira. E constatou que não havia motivo para temer contaminação por metais pesados nem coliformes além das quantidades permitidas pela legislação.

Considerando a gravidade que representa para o consumidor a falta temporária ou prolongada de água, a PROTESTE, além de elaborar esta cartilha, tomará todas as providências cabíveis, inclusive judiciais, se necessário, para proteger os direitos dos cidadãos brasileiros ao abastecimento contínuo com qualidade.

PROTESTE

A NOSSA VOZ IMPÕE RESPEITO

proteste.org.br