Contactos

Telefone: 21 005 22 00 // Fax: 21 005 22 59

E-mail: geral@ersar.pt

www.ersar.pt

CADERNOS DE SENSIBILIZAÇÃO PUBLICADOS ATÉ AO MOMENTO

O CONSUMIDOR E OS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

Fascículo **1**: Os direitos e deveres dos consumidores
Fascículo **2**: A qualidade da água na torneira
Fascículo **3**: Os contadores domiciliários de água

Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

É responsabilidade da ERSAR, enquanto entidade reguladora, promover a prestação dos serviços públicos de águas e resíduos com a qualidade adequada e a preços socialmente aceitáveis. Deste modo, entendeu produzir a série de cadernos de sensibilização "Os consumidores e os serviços de águas e resíduos". O presente fascículo tem por objetivo sensibilizar os consumidores sobre a qualidade da água da torneira proveniente do abastecimento público, facultando informação sobre os aspetos mais relevantes do serviço que lhes é prestado. Pode ser encontrada mais informação no sítio da ERSAR na *internet*, em www.ersar.pt, em especial na secção de perguntas frequentes.

abril de 2013

A qualidade da água na torneira

Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

Saiba a resposta às seguintes questões:

pág.:

Em que consiste o abastecimento de água para consumo humano? 1

Quais são as normas da qualidade da água para consumo humano? 2

Como é feito o controlo da qualidade da água? 3

Qual é o resultado do controlo da qualidade da água? 3

Quais as caraterísticas da água mais percecionadas pelos consumidores? 4

Cheiro, sabor, cor e turvação 4
Cheiro ou sabor a cloro 6
Dureza da água 7

Quais os cuidados a ter com a rede predial? 9

Rede pública e rede predial 9
Conservação e manutenção da rede predial 9
Conservação e manutenção de reservatórios prediais 9
Captações particulares 10
Necessidade de equipamento doméstico para o tratamento da água 11

Como aceder a informação sobre qualidade da água? 12

Como fazer uma reclamação sobre a qualidade da água? 13

Qual a legislação aplicável? 13

Em que consiste o abastecimento de água para consumo humano?

O abastecimento de água para consumo humano é um serviço público essencial nas sociedades modernas, essencial ao bem estar dos cidadãos e à saúde pública.

Refere-se habitualmente que um euro investido nestes serviços pode poupar nove euros em despesas de saúde, através da eliminação da transmissão de doenças por via hídrica.

As Nações Unidas declararam recentemente o acesso à água como direito humano, tendo os países membros a obrigação de promover todas as medidas necessárias.

Enquanto direito humano, o serviço de abastecimento de água deve estar fisicamente acessível, ser dimensionado para as necessidades, ser higienicamente seguro para os consumidores, ser economicamente acessível e culturalmente aceitável. Devem ainda ser assegurados o acesso sem discriminação, a participação dos cidadãos no processo de decisão e a existência de mecanismos de monitorização e reporte.

Portugal está muito avançado nesta obrigação, cobrindo a quase totalidade da população com um adequado serviço de abastecimento.

Quais são as normas da qualidade da água para consumo humano?

As normas da qualidade da água da torneira refletem essencialmente duas preocupações:

- A proteção da saúde humana;
- A aceitabilidade da água pelo consumidor.

A água distribuída para consumo humano é regularmente analisada com base em cerca de 50 parâmetros distintos, por laboratórios acreditados, para avaliação das suas caraterísticas, atendendo a valores limite especificados na legislação nacional, que resulta da transposição da exigênte legislação europeia.

Para além do controlo das caraterísticas físico-químicas da água, examinam-se indicadores de contaminação, tais como microrganismos patogénicos e contaminantes químicos, incluindo pesticidas e metais pesados.

Como é feito o controlo da qualidade da água?

O controlo da qualidade da água para consumo humano é da responsabilidade das entidades gestoras prestadoras deste serviço, através da implementação dos programas de controlo de qualidade da água previamente aprovados, totalizando cerca de 650 mil análises por ano.

Cabe à Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), enquanto autoridade competente em Portugal Continental, a supervisão e a realização de ações de fiscalização às entidades gestoras.

A percentagem de cumprimento da frequência mínima de amostragem das entidades gestoras para controlo da qualidade da água para consumo humano está muito próxima dos 100% (99,84% em 2011), ou seja, são realizadas praticamente todas as análises legalmente exigíveis.

??

Sabia que...

... a água da torneira consumida em Portugal é intensamente controlada, sendo efetuadas cerca de 650 mil análises por ano?

Qual é o resultado do controlo da qualidade da água?

A água para consumo humano apresenta uma excelente qualidade, atingindo 98% de água segura, indicador de água controlada e de boa qualidade, que coloca Portugal ao nível dos países mais avançados da União Europeia. Os dados da qualidade da água, validados anualmente pela ERSAR, evidenciam o esforço desenvolvido pelos diferentes atores no processo (entidade reguladora, entidades gestoras, autoridades de saúde e laboratórios de análises), numa crescente melhoria da fiabilidade dos resultados analíticos e na realização da quase totalidade das análises impostas pela legislação.

É importante salientar que, relativamente aos incumprimentos detetados, ou seja, as violações dos valores limite, são de imediato tomadas as medidas adequadas para garantir a proteção da saúde humana em articulação com as autoridades de saúde. Para o efeito, existe um sistema de comunicação e acompanhamento dos incumprimentos dos valores paramétricos que permite um conhecimento quase imediato da sua ocorrência (num máximo de 24 horas), além de facilitar um apoio praticamente imediato na sua resolução.

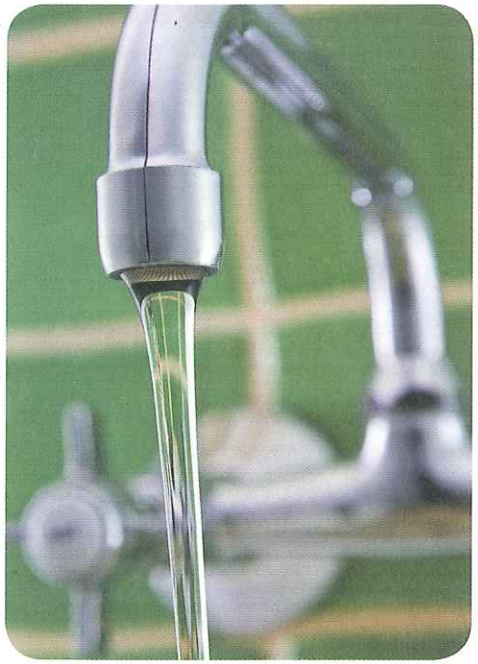
Pode assim garantir-se aos portugueses que podem beber água da torneira com confiança.

Para mais informação consulte o Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (RASARP), disponível em www.ersar.pt.

Quais as caraterísticas da água mais percecionadas pelos consumidores?

Cheiro, sabor, cor e turvação

A água da torneira é potável. No entanto, o consumidor pode em certos casos detetar cheiro, sabor, cor ou mesmo turvação na água, o que pode criar uma perceção de rejeição.



Estas caraterísticas podem ter origem em diversas causas:

- Minerais que ocorrem naturalmente na água;
- Processos de tratamento utilizados para tornarem a água potável;
- Ações de reparação e manutenção na rede pública;
- Degradação da canalização da nossa casa.

Analisam-se seguidamente algumas das situações mais correntes.

Cor branca ou turva

A eventual ocorrência de cor branca na água da torneira deve-se à existência de ar dissolvido na água, com a formação de pequenas bolhas. É originada, principalmente, por oscilações de pressão nas tubagens ou reservatórios que tornam a água, momentaneamente, esbranquiçada.

Esta aparência é pontual e passageira, e não afeta a qualidade da água.

Se deixar a água repousar por alguns instantes num copo transparente, verá como a água volta a ficar límpida.

Cor castanha ou avermelhada

A eventual ocorrência de cor castanha ou avermelhada na água da torneira é devida à presença de minerais como o ferro e/ou o manganês.

Alterações na temperatura ou pressão e velocidade da água poderão originar uma turvação castanha, originada pela formação e arrastamento de depósitos de ferro nas tubagens metálicas.

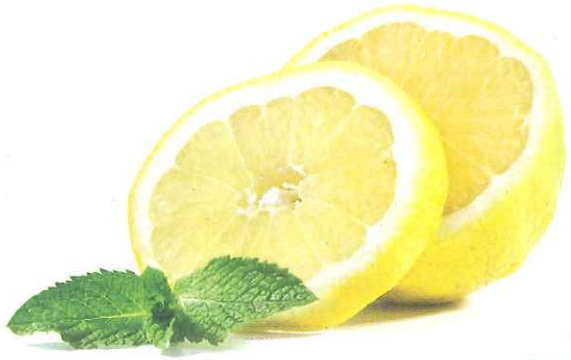
Pode minimizar a situação se deixar correr a água durante algum tempo até voltar a sair límpida. Evite lavar roupa com água nestas condições.

Cheiro ou sabor a cloro

A eventual ocorrência de cheiro ou sabor a cloro na água da torneira resulta do processo de desinfeção da água.

O cloro é adicionado à água com o objetivo de eliminar bactérias e outros microrganismos que possam contaminar a água na rede pública. Por essa razão, uma quantidade residual de cloro é mantida na rede até à nossa torneira. Assim, é possível que note um ligeiro cheiro ou sabor a cloro ao beber água da torneira. No entanto, estas pequenas quantidades de cloro na água garantem a sua desinfeção e não representam qualquer perigo para a saúde.

Para eliminar o cheiro a cloro basta deixar a água repousar cerca de meia hora ou guardar a água no frigorífico, devidamente acondicionada.



Sabia que...

...pode adicionar à água da torneira uma rodela de limão ou folhas de hortelã ou alecrim, tornando-a ainda mais agradável?

Dureza da água

A dureza da água é causada pela presença de sais dissolvidos, essencialmente cálcio e magnésio. A água é considerada dura quando existem valores significativos destes sais e macia quando contém pequenas quantidades.

As águas duras poderão não dissolver bem sabão, detergentes ou champôs, apresentando maior dificuldade em fazer espuma, e poderão causar mais facilmente depósitos de calcário em equipamentos.

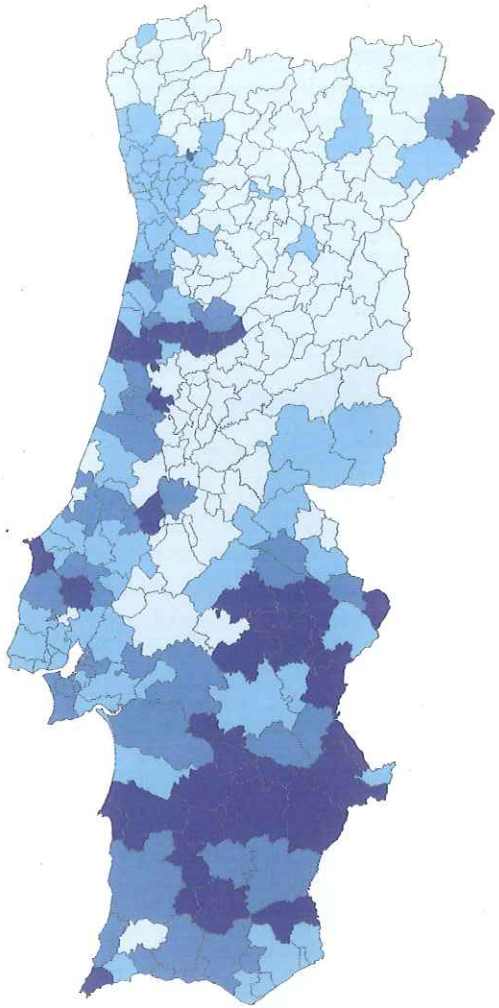
Sabia que...

...a dureza da água é causada por sais dissolvidos, que não têm efeitos nocivos na saúde humana?

Os depósitos de calcário nos pequenos eletrodomésticos são fáceis de eliminar com uma solução de vinagre branco. Para as máquinas de lavar roupa, existem no mercado pastilhas anticalcário que se adicionam ao detergente e que evitam a formação destes depósitos.

O mapa seguinte ilustra os valores de dureza da água em Portugal segundo a classificação da Organização Mundial de Saúde. Os dados apresentados correspondem à média ponderada dos valores da dureza da água obtidos para a totalidade das zonas de abastecimento existentes em cada concelho.

Dureza da água de abastecimento público em Portugal Continental (dados de 2011)



Macia (0 - 60 mg/l $CaCO_3$)

Moderadamente dura (60 - 120 mg/l $CaCO_3$)

Dura (120 - 180 mg/l $CaCO_3$)

Muito dura (> 180 mg/l $CaCO_3$)

Quais os cuidados a ter com a rede predial?

Rede pública e rede predial

O limite entre a rede pública e a rede predial é estabelecido, em regra, pela válvula de seccionamento colocada junto ao limite da propriedade.

A ligação física das redes prediais à rede pública efetua-se através do ramal de ligação, o qual se considera ainda parte integrante do sistema público.

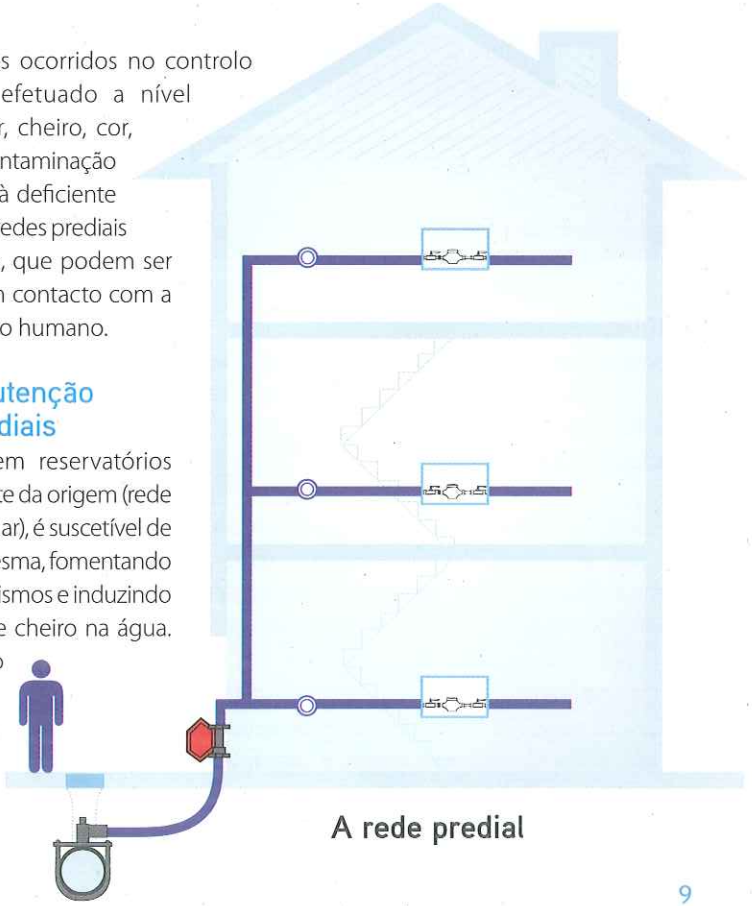
Conservação e manutenção da rede predial

A conservação e manutenção da rede predial é da responsabilidade dos respetivos proprietários.

Parte dos incumprimentos ocorridos no controlo da qualidade da água efetuado a nível nacional, relativos a sabor, cheiro, cor, concentração de ferro ou contaminação microbiológica, devem-se à deficiente manutenção e limpeza das redes prediais ou aos materiais utilizados, que podem ser inadequados para estar em contacto com a água destinada ao consumo humano.

Conservação e manutenção de reservatórios prediais

A estagnação da água em reservatórios prediais, independentemente da origem (rede pública ou captação particular), é suscetível de deteriorar a qualidade da mesma, fomentando o crescimento de microrganismos e induzindo o aparecimento de gosto e cheiro na água. É importante a proteção destes reservatórios e a sua limpeza pelo menos uma vez por ano.



A rede predial

Captações particulares

Caso exista um sistema público de abastecimento de água no local onde vive, deve solicitar a ligação à rede pública. Esta ligação é uma obrigação legal, como salvaguarda da saúde pública.

No caso de possuir uma captação particular, constituída por poço, furo, rio, lago ou qualquer outra fonte de água que não seja a da rede pública, não deverá permitir em caso algum a entrada dessa água na sua rede predial.

Tenha sempre presente que a água de uma captação particular, mesmo que apresente bom aspeto ou mesmo sabor agradável, será em geral imprópria para o consumo humano, podendo conter microrganismos ou substâncias prejudiciais à saúde.

Sabia que...

...se misturar água de uma captação particular com água da rede pública comete uma ilegalidade e pode estar a contaminar a sua rede predial e também a rede pública?

Necessidade de equipamento doméstico para o tratamento da água

A água da torneira é uma água natural, tratada, mineralizada e equilibrada, que contém sais dissolvidos em quantidades que são essenciais à saúde. Ela é livre de impurezas, não precisa ser filtrada e é própria para consumo humano. Não há portanto necessidade de equipamento doméstico para o tratamento da água.

Em caso de dúvida, e antes de se decidir pela aquisição de um equipamento doméstico para o tratamento da água (purificadores ou filtros), o consumidor deve aferir a qualidade da água que tem disponível na torneira junto do seu fornecedor de água da rede pública ou junto da ERSAR. É naturalmente um desperdício de recursos financeiros, técnicos e até ambientais tratar uma água que não necessita desse tratamento.

No entanto, se quiser utilizar um filtro, lembre-se de mantê-lo sempre em boas condições, seguindo as instruções de limpeza, utilização e manutenção do fabricante.

Sabia que...

...o mau uso de um filtro na torneira, sem manutenção adequada, pode afetar negativamente a qualidade da água?

Como aceder a informação sobre qualidade da água?

O consumidor tem o direito de conhecer em detalhe a qualidade da água que lhe é distribuída pela entidade gestora na rede pública. Se desejar conhecer os resultados da verificação da qualidade da água pode obtê-los pelas seguintes vias:

- Consultar os editais divulgados trimestralmente, pela entidade gestora que fornece água no concelho, por meio da afixação em lugares próprios, da publicitação na imprensa regional ou no seu sítio na *internet*;
- Solicitar a informação pretendida à entidade gestora que distribui água na sua zona;
- Consultar o sítio da ERSAR na *internet* (www.ersar.pt), onde estão disponíveis os resultados do controlo da qualidade da água para consumo humano (Volume 4 do RASARP) e informação mais detalhada, por município e por zona de abastecimento.

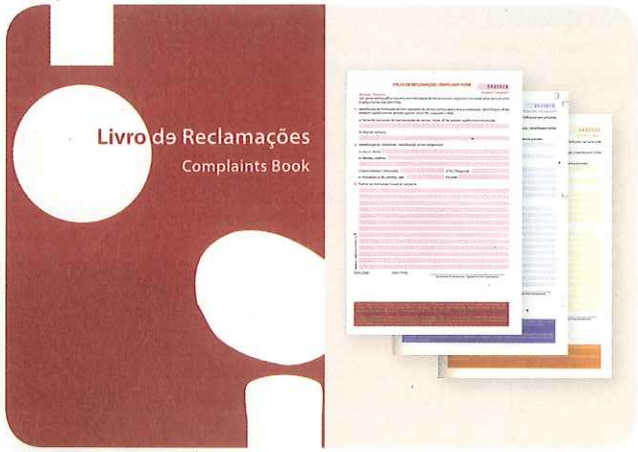
Sabia que...

...as entidades gestoras têm a obrigação de monitorizar regularmente a qualidade da água e disponibilizar aos consumidores informação atualizada sobre a mesma?

Como fazer uma reclamação sobre a qualidade da água?

Caso não esteja satisfeito com a qualidade da água que lhe é distribuída, pode apresentar uma reclamação, nomeadamente de uma das seguintes formas:

- Registo no "Livro Vermelho" obrigatoriamente disponível nas instalações da entidade gestora;
- Comunicação por escrito à entidade gestora;
- Comunicação por escrito à ERSAR, preferencialmente através do formulário existente no sítio na *internet*, na área "Consumidores".



Qual a legislação aplicável?

A legislação mais relevante sobre este assunto é a seguinte:

- Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto.