

Contactos

ERSAR

Telefone: 21 005 22 00

E-mail: geral@ersar.pt

www.ersar.pt

APDA

Telefone: 21 855 13 59

E-mail: geral@apda.pt

www.apda.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



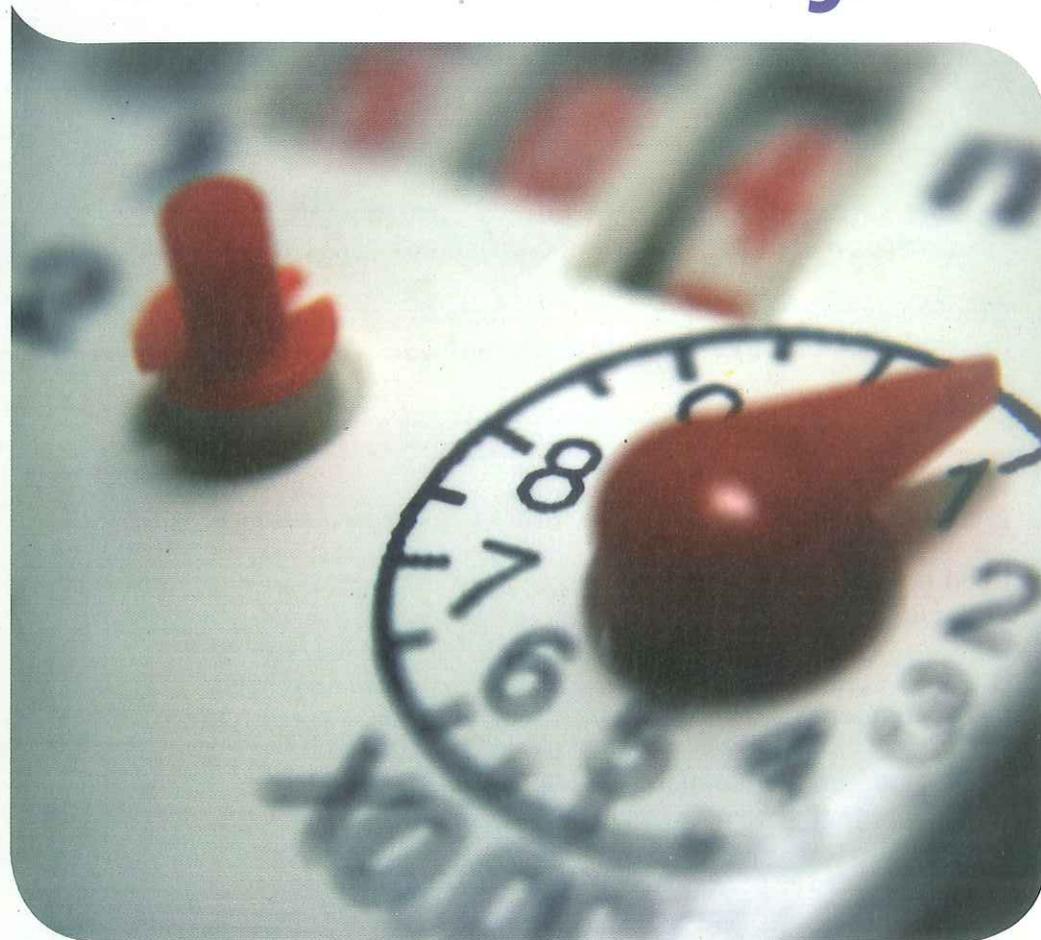
É responsabilidade da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) promover a prestação dos serviços públicos de águas e resíduos com a qualidade adequada e a preços socialmente aceitáveis. Deste modo, a ERSAR entendeu produzir a série de cadernos de sensibilização "Os consumidores e os serviços de águas e resíduos". O presente fascículo, resultado de uma parceria com a Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA), tem por objetivo sensibilizar os consumidores para a contagem da água que lhes é fornecida por abastecimento público, facultando informação sobre os aspetos mais relevantes. 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

3

CADERNOS DE SENSIBILIZAÇÃO O CONSUMIDOR E OS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

Os contadores domiciliários de água



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos



Saiba a resposta às seguintes questões:

| | pág.: |
|---|-------|
| O que são contadores de água? | 1 |
| Existe alguma relação entre os contadores e a tarifa fixa? | 2 |
| Pode o consumidor escolher o contador que entenda? | 2 |
| Que obrigações tem a entidade gestora relativamente ao contador instalado num local de consumo? | 3 |
| Que obrigações tem um consumidor face ao contador instalado no respetivo lugar de consumo? | 4 |
| Como ler o contador? | 5 |
| Poderá um contador “contar a mais”, prejudicando o consumidor? | 6 |
| Pode um contador estar a contar sem que passe água? | 7 |
| O ar nas condutas é contado pelo contador? | 7 |
| O que pode um consumidor fazer perante uma contagem anormal? | 8 |
| Que cuidados ter para prevenir fugas de água? | 8 |
| Como fazer uma reclamação sobre o contador? | 9 |
| Qual a legislação aplicável? | 9 |



O que são contadores de água?

Um contador de água é um instrumento de medição concebido para, de forma contínua, registar e indicar o volume de água que passa através dele.

O contador é o elemento chave na relação comercial entre o consumidor e a entidade gestora do serviço de abastecimento de água, pois é ele que permite medir o produto fornecido, a água, de modo a que o respetivo consumo possa ser faturado.

A existência do contador permite, por um lado, a aplicação do princípio do consumidor pagador e, por outro lado, a utilização mais eficiente da água pelo consumidor, o que é vital para a preservação do importante recurso natural que é a água.

Poderiam não existir contadores, sendo a água simplesmente faturada por avença ou com base na área do local a ser abastecido ou, ainda, numa relação *per capita* dos consumidores desse local. Contudo, estes modos de faturar conduziriam certamente a situações de injustiça e, na maioria dos casos, a consumos desregrados.

Existe alguma relação entre os contadores e a tarifa fixa?

Não. Por razões históricas, muitas entidades gestoras ainda, num passado recente, utilizavam a designação de “aluguer do contador”, sem que, porém, esta tarifa correspondesse a um verdadeiro aluguer do equipamento, prática que, por esta razão, foi legalmente interdita.

No entanto, é legítimo e legal a entidade gestora cobrar uma tarifa fixa, muitas vezes também designada de tarifa de disponibilidade, que se reporta aos custos em que a entidade gestora incorre pela mera disponibilização do serviço aos consumidores, em sede de dimensionamento de redes, equipamentos e infraestruturas de distribuição ou recolha, sua construção, operação, conservação e manutenção. A sua inexistência não repercutiria de forma equitativa os custos por todos os consumidores, beneficiando os que tivessem mais de uma habitação em detrimento de consumidores com habitação única.

Pode o consumidor escolher o contador que entenda?

Cabe à entidade gestora dimensionar e decidir o tipo de contador a instalar, face ao previsível perfil de consumo do local a abastecer.

No passado, a normalização dos contadores fazia uma correlação direta entre o calibre do contador e o seu caudal nominal. A tendência simplista de escolher o contador a instalar com base no diâmetro nominal da canalização existente no local resultava, em muitos casos, na aplicação de um contador inadequado ao perfil do consumidor. A situação mais frequente conduzia a contadores sobredimensionados, do que resultava, para o consumidor, um maior encargo com a tarifa fixa, e, para a entidade gestora, a perda de contagem nos caudais reduzidos.

Atualmente, com a recente legislação e normalização, o contador é apenas definido pelas suas características metrológicas, independentemente do seu calibre.

Que obrigações tem a entidade gestora relativamente ao contador instalado num local de consumo?

Compete à entidade gestora, nos termos da lei, a colocação, a manutenção e a substituição dos contadores, os quais devem ser periodicamente verificados por esta, de forma a garantir que os contadores instalados funcionam em boas condições e que as contagens se mantêm fiáveis.

A condição mínima, para isso, consiste no cumprimento dos prazos legais de verificação periódica. Em muitos casos, uma prática de substituição periódica, em prazos inferiores devidamente estudados, pode revelar-se uma excelente medida de boa gestão do estado metrológico do parque de contadores e de combate às perdas por submedição.

Quando pretenda substituir os contadores, por motivos de anomalia, exploração ou controlo metrológico, a entidade gestora deve avisar o consumidor da data e do período previsível para a intervenção, que não ultrapasse as duas horas, de modo a que o mesmo possa estar presente. Na data da substituição, deve entregar ao consumidor um documento de onde constem as leituras dos valores registados pelo contador retirado e pelo contador que, a partir desse momento, passa a registar o consumo de água.

A entidade gestora está ainda obrigada a proceder à leitura dos contadores, no mínimo duas vezes por ano e com um intervalo máximo de oito meses entre leituras.



Que obrigações tem um consumidor face ao contador instalado no respetivo lugar de consumo?

Os consumidores são depositários dos contadores da entidade gestora. Nesse sentido, devem avisar a entidade gestora de eventuais anomalias que detetem no contador, nomeadamente caso se apercebam que a respetiva selagem está em mau estado ou que o mesmo não mede corretamente, assim como comunicar imediatamente à entidade gestora a sua eventual violação ou desaparecimento, para efeitos de participação da ocorrência às autoridades policiais.

Os contadores devem ainda ser instalados em caixas ou nichos que garantam a sua proteção e segurança, construídos de acordo com as especificações definidas pela entidade gestora, no regulamento de serviços ou noutra documentação fornecida para o efeito.

Sempre que o contador esteja instalado em local fechado (por exemplo, no interior do prédio ou de um apartamento), o consumidor tem de permitir o acesso ao mesmo pelos funcionários da entidade gestora, para realizarem as leituras. Após duas tentativas frustradas de aceder ao contador para leitura, a entidade gestora deve avisar o consumidor da data em que pretende proceder à terceira tentativa, informando-o que, a manter-se o impedimento, o serviço será suspenso.

Como ler o contador?

Um contador moderno pode apresentar diversos tipos de mostrador: apenas com rolos, misto de rolos e ponteiros ou com visor eletrónico.

Qualquer que seja o tipo de mostrador, a leitura “de faturação” é feita apenas nos elementos numéricos que contêm o valor inteiro dos metros cúbicos, ou seja, os que estiverem posicionados à esquerda da vírgula que aparece inscrita no mostrador.

Estes elementos numéricos apresentam-se com algarismos brancos em fundo preto ou com algarismos pretos em fundo branco. Todas as restantes indicações de leitura encontram-se referenciadas em vermelho e destinam-se apenas a leituras de ensaios laboratoriais.

Os algarismos em preto indicam o volume acumulado em metros cúbicos (m³)

O indicador de movimento permite visualizar os muito baixos consumos, ajudando a detetar pequenas fugas



Os algarismos e ponteiros em vermelho indicam as frações do metro cúbico

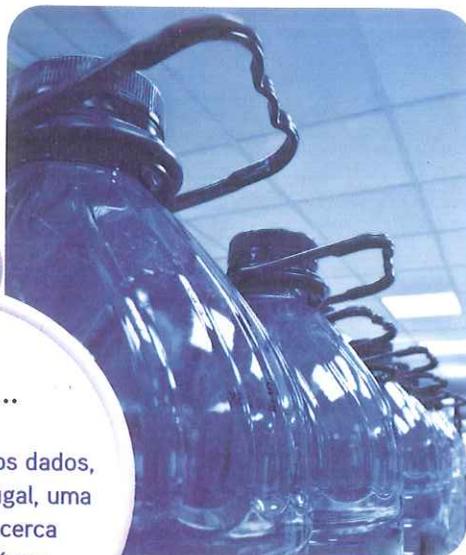
Sabia que...

...com um metro cúbico (m³) de água, correspondente a 1000 litros, é possível encher 200 garrafas de 5 litros de água?

??

Sabia que...

... segundo os últimos dados, em média, em Portugal, uma pessoa consome cerca de 170 litros de água por dia?



Poderá um contador “contar a mais” prejudicando o consumidor?

Depende do tipo de contador.

Os contadores domésticos que têm sido mais utilizados em Portugal são do tipo “volumétrico”. Estes contadores, por razões físicas do seu processo de funcionamento, têm uma exatidão muito elevada. Apenas poderá ocorrer que alguma água passe por folgas do mecanismo sem produzir contagem, sendo esse efeito mais evidente com o envelhecimento do contador. Deste modo, um contador volumétrico irá perdendo contagem gradualmente, ao longo dos anos de serviço, nunca lesando o consumidor.

Os contadores “de velocidade” (vulgarmente designados como “de turbina”) podem ter comportamentos irregulares, pelo que, eventualmente, poderão apresentar leituras superiores ou inferiores às reais.

Também algumas tecnologias utilizadas em contadores de tipo “estático” (vulgo “eletrónicos”) podem dar origem a sobrecontagens, em consequência de correntes elétricas parasitas que circulem nas condutas ou, simplesmente, por desregulação do sistema medidor.

Pode um contador estar a contar sem que passe água?

Um contador do tipo mecânico, seja ele volumétrico ou de velocidade, e desde que esteja na situação de “conduta cheia”, só pode ter movimento se houver efetiva passagem de água.

No entanto, algumas tecnologias utilizadas em contadores ditos eletrónicos podem registar contagens sem passagem de água, em consequência de correntes elétricas parasitas que circulem nas condutas.

O ar nas condutas é contado pelo contador?

Por vezes, pode ocorrer uma passagem de ar no contador, devido a uma acumulação excecional de ar na rede predial. Esta situação pode acontecer quando, após a realização de uma intervenção por parte da entidade gestora na rede pública, não haja uma remoção total do ar das tubagens, o que pode provocar uma contagem suplementar num período de tempo delimitado.

No entanto, um contador mecânico de tipo volumétrico, em consequência das suas características construtivas, se for submetido a uma forte e prolongada passagem de ar dificilmente contará mais de 1 ou 2 m³ de ar, pois não pode funcionar “em seco”. Por outro lado, um contador de turbina poderá apresentar contagens significativas, funcionando “em seco”. Algumas tecnologias usadas nos contadores ditos eletrónicos são imunes à influência da passagem de ar, mas outras não.

No caso de eventuais conflitos de consumo, o que pode estar em causa é a avaliação da quantidade em jogo desse ar face à quantidade faturada contestada.

Note-se que, em regra, as intervenções na rede pública não provocam as situações referidas acima, pois existem soluções técnicas (ventosas) para evitar que o ar fique acumulado nas tubagens, pelo que estas situações serão excecionais.

O que pode um consumidor fazer perante uma contagem anormal?

Perante presumíveis deficiências de funcionamento do contador, nomeadamente, contagem anormal, o consumidor pode requerer a verificação extraordinária do mesmo. A entidade gestora retirará o contador e enviá-lo-á a um laboratório oficialmente acreditado

para proceder a essa verificação, tendo o consumidor direito a receber cópia do respetivo boletim de ensaio. No caso de se apurar que não existe, de facto, uma avaria no contador, o consumidor terá de pagar os custos da verificação.

A apresentação de reclamação escrita, alegando erros de medição do consumo de água, suspende o prazo de pagamento da respetiva fatura, caso o consumidor solicite a verificação extraordinária do contador e após ter sido informado do pagamento aplicável. Caso se comprove a existência de anomalia do contador, não imputável ao consumidor, o montante pago é restituído.

??

Sabia que...

...o Instituto Português da Qualidade (IPQ) é a entidade que acredita os laboratórios que fazem a verificação dos contadores (organismos de verificação metrológica)?

Que cuidados ter para prevenir fugas de água?

As principais fugas de água, a nível doméstico, ocorrem nas condutas exteriores (casas com pátio ou jardim), onde é fácil acontecer uma fuga permanente que não seja detetada. As torneiras que vedam mal e "pingam", face aos modernos contadores de elevada sensibilidade, constituem uma causa comum de consumos

indesejados. Por vezes, poderá ser muito gravosa a situação em que os autoclismos das casas de banho apresentam fuga, quer por deficiência da válvula de fundo, quer pela descarga superior, em consequência de má vedação ou má regulação da válvula de flutuador.

Estas fugas podem atingir valores importantes sem que sejam imediatamente notadas. Uma boa medida preventiva, por parte do consumidor, para detetar fugas não percecionadas, consiste em observar se o contador regista medição, estando todos os pontos de utilização fechados.

A conservação e a manutenção da rede predial são da responsabilidade do respetivo proprietário, pelo que compete a este a deteção e a reparação de roturas ou de dispositivos de utilização, assim como o pagamento da água perdida ou consumida devido a estas avarias (às quais a entidade gestora é alheia).



Como fazer uma reclamação sobre o contador?

Caso não esteja satisfeito com algum aspeto relativo ao contador domiciliário, 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?

- Artigos 66.º e 67.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto;
- Portaria n.º 21/2007, de 5 de janeiro;
- Decreto-Lei n.º 71/2011, de 16 de junho.