

Como o consumo de água é medido?

O consumo é medido pelo hidrômetro instalado na rede de entrada do imóvel. Esse equipamento registra toda a água utilizada.

Para calcular o consumo, a quantidade registrada é convertida para metros cúbicos (m^3), unidade utilizada na conta de água.

Cada $1 m^3$ corresponde a 1.000 litros de água.

Cálculo da Leitura:

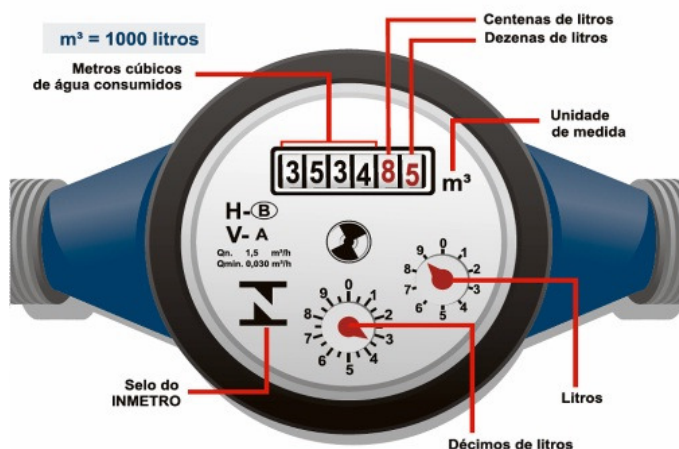
Leitura Atual — Leitura Anterior
(menos)

Como funciona o hidrômetro?

Sempre que uma torneira, chuveiro ou descarga é utilizada, a água passa pelo hidrômetro. Dentro do aparelho existe um mecanismo que gira com a passagem da água e registra o volume consumido.

O hidrômetro funciona com peças mecânicas que giram quando a água passa pelo aparelho. Com o uso ao longo dos anos, essas peças podem se desgastar e perder parte da capacidade de medir com precisão. Por isso, é necessário realizar a verificação ou substituição do hidrômetro periodicamente, garantindo que o consumo de água seja medido de forma correta.

ENTENDA SEU HIDRÔMETRO



A substituição de hidrômetros é obrigatória?

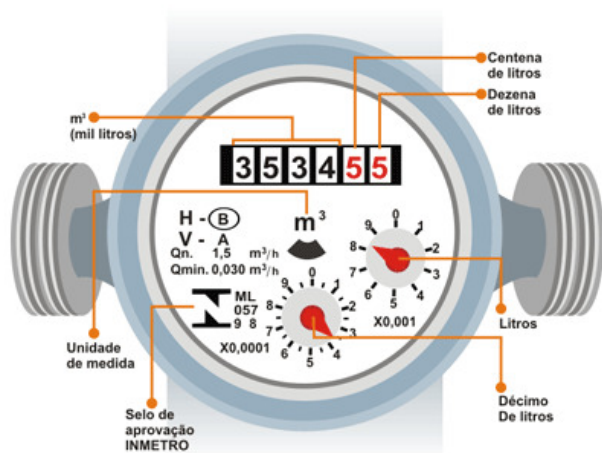
A Portaria nº 155/2022 – INMETRO determina a substituição periódica dos hidrômetros devido à vida útil limitada, assegurando medições precisas e confiáveis.

Reclamação de Consumo

Diversos fatores podem influenciar no valor de sua conta. Conheça os principais e saiba como agir.

Passo 1 – Conferir a Leitura

Compare a leitura atual informada na conta com o volume marcado no hidrômetro.



Considere apenas os dígitos em **metros cúbicos (m³)**.

Passo 2 – Analisar o consumo

Compare o consumo atual com os meses anteriores. Se houver aumento significativo sem mudança nos hábitos, pode ser sinal de perda interna.

Passo 3 – Testes de Vazamentos

Faça o teste de vazamento para identificar perdas internas. Se encontrar vazamentos não visíveis, leve ao Atendimento Presencial:

- Fotos do hidrômetro, do vazamento e do reparo;
- Nota fiscal comprovando o conserto.

Passo 4 – Atendimento Presencial

Para uma análise detalhada, compareça ao SAAE levando:

- A leitura atual do hidrômetro (anotada no dia);
- Informações sobre consumo ou testes realizados.

 **Importante:** O valor da conta depende dos hábitos de consumo. Usar água de forma consciente é responsabilidade de todos.

Reclamação de Consumo

As reduções de contas são respaldadas por portarias normativas. Dessa forma, toda e qualquer alteração de conta exige justificativa formal. Além disso, a apresentação da leitura do hidrômetro marcada no dia é imprescindível para a análise da reclamação de consumo.

 **Importante:** A contestação de conta deve ocorrer em até 30 (trinta) dias após a sua emissão.

Durante a análise de uma contestação de conta apresentada no prazo (abertura de ordem de serviço), ficam suspensos o corte no fornecimento e a inclusão do nome nos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa) em razão do débito reclamado.

Nas hipóteses de verificação do hidrômetro, substituição do aparelho, revisão de cobrança e verificação de conserto de vazamento, serão abertas Ordens de Serviço (OS) no momento do atendimento e informadas ao consumidor. Cabe ao usuário entrar em contato com o SAAE/VR para acompanhar o andamento e tomar ciência dos pareceres.

Casos em que serão aplicadas alterações de conta:

- **ERRO DE LEITURA:** Identificada divergência na medição, o sistema é atualizado com a leitura correta e a fatura é recalculada de acordo com o consumo efetivo do período.
- **DEFEITO NO HIDRÔMETRO:** Caso seja constatada a não conformidade do medidor, dentro dos parâmetros técnicos do INMETRO, será aplicada a média de consumo.
- **VAZAMENTOS INTERNOS NÃO VISÍVEIS:** O SAAE dispõe de portaria que permite até quatro reduções de contas por perda interna oculta, desde que devidamente identificada, consertada e comprovada.
 - Devem ser apresentados registros fotográficos e notas fiscais que comprovem o vazamento interno não visível.

Para acessar as normas que regulamentam as alterações de conta, acesse: <<https://www.saaevr.com.br/images/normas.pdf>>.

SAIBA COMO IDENTIFICAR VAZAMENTOS



SAAE - VOLTA REDONDA: AV. LUCAS EVANGELISTA, 643
ATERRADO - VOLTA REDONDA / WWW.SAAEVR.COM.BR



1º Teste no Ramal:

- 1.1 - **Mantenha o registro borboleta todo aberto** dando passagem de água para a caixa d'água.
- 1.2 - **Prenda a boia da caixa d'água** de forma que interrompa a entrada de água na caixa.
- 1.3 - **Anote todos os números** do visor do hidrômetro (**observar se os ponteiros estão parados ou girando**).
- 1.4 - **Aguarde 1 hora.**
- 1.5 - **Anote todos os números do hidrômetro novamente** e compare com a anotação inicial:
 - 1.5.1 - Se após o teste, as **anotações** com a numeração do hidrômetro estiverem diferentes, **indica que há vazamento no ramal**, ou seja, um vazamento **antes da caixa d'água**.

2º Teste de nível de caixa:

ATENÇÃO: Desligue todos os aparelhos que utilizam água, feche todas as torneiras, não utilize os sanitários e certifique-se de que não há consumo de água em nenhum ponto do imóvel.

- 2.1 - **Prenda a boia da caixa d'água** de forma que interrompa a entrada de água na caixa.
- 2.2 - **Faça uma marcação na própria caixa d'água** rente ao nível de água que está na caixa.
- 2.3 - **Aguarde 1 hora.**
- 2.4 - **Confira** o nível de água na caixa:
 - 2.4.1 - Se o **nível da água não estiver no mesmo lugar conforme a marcação inicial** constata-se que há **um vazamento interno após a caixa d'água**.

3º Teste no banheiro:

- 3.1 - **Retire toda a água do vaso sanitário** utilizando luvas e um copo descartável.
- 3.2 - **Seque o fundo do vaso** sanitário com um pano.
- 3.3 - **Aguarde 1 hora.**
- 3.4 - **Confira** o fundo do vaso:
 - 3.4.1 - Se após o teste **houver qualquer quantidade de água no fundo do vaso**, conclui-se que há **vazamento de válvula ou na caixa de descarga**.

4º Reparo de vazamento:

- 4.1 - Após identificar um vazamento, providencie o reparo **com urgência** com profissionais qualificados.

5º Informar ao Saae-VR

- 5.1 - Compareça ao Atendimento ao Público do Saae-VR com a anotação de leitura atual.

VAZAMENTOS APÓS O HIDRÔMETRO SÃO DE RESPONSABILIDADE DO USUÁRIO.

RECLAMAÇÕES DE CONTA ALTA SERÃO ACEITAS SOMENTE ATÉ 30 DIAS APÓS O VENCIMENTO.

