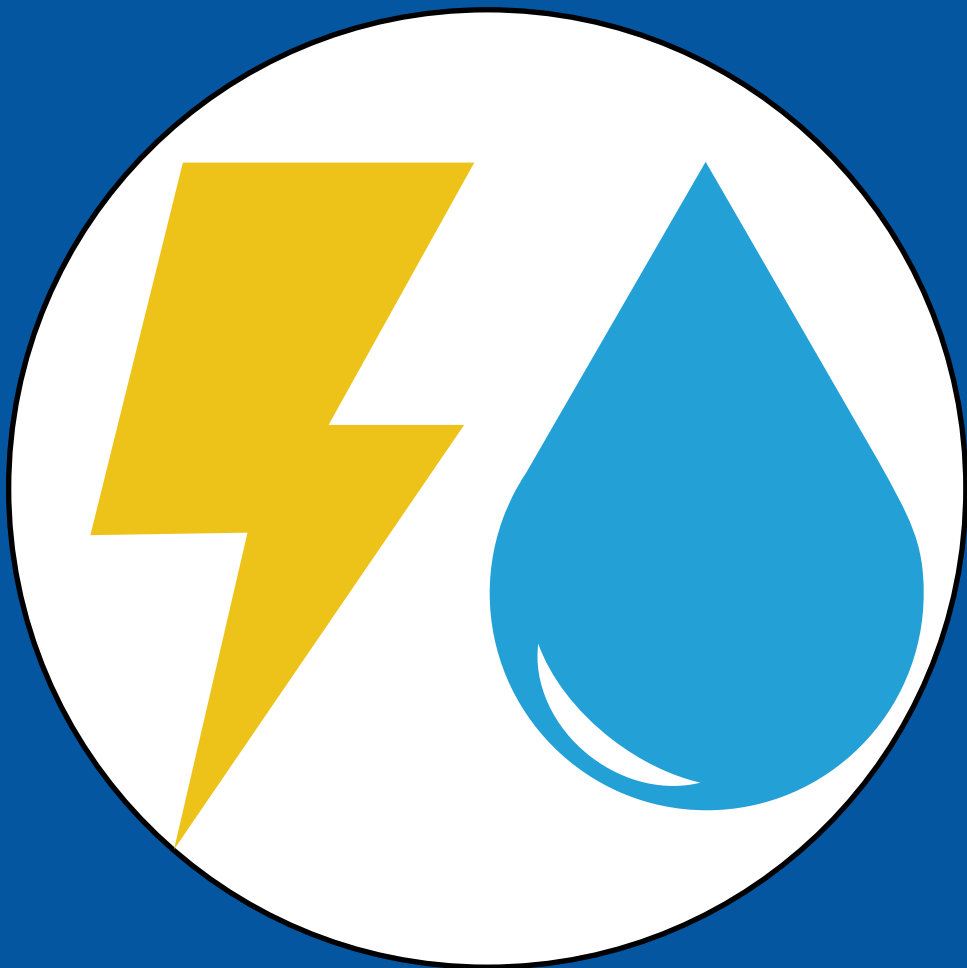


# CONSUMO DE ÁGUA E DE ENERGIA ELÉTRICA

## O que você precisa saber



# **CONSUMO DE ÁGUA E DE ENERGIA ELÉTRICA**

**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON-SP**

É permitida a reprodução total ou parcial, desde que citada a fonte.

São Paulo – outubro de 2017

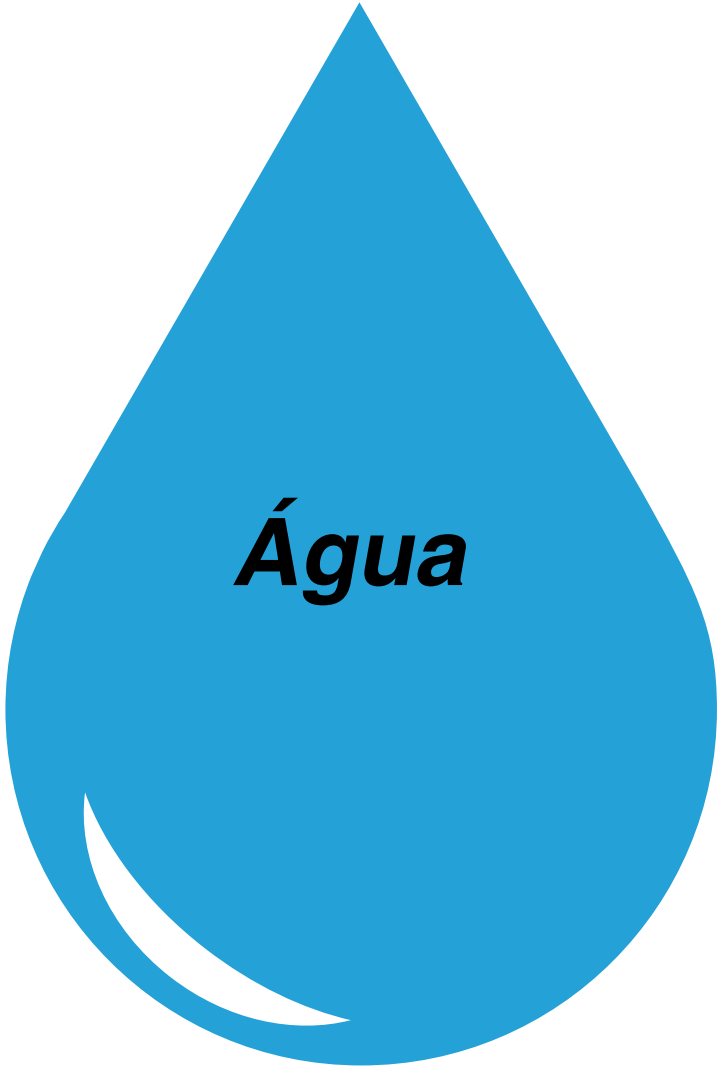
## Introdução

A capital e vários municípios do estado de São Paulo recentemente sofreram as consequências da seca, com problemas no abastecimento de água e energia. A produção de energia elétrica é diretamente afetada quando há falta de água, pois a principal fonte de produção no Brasil provém das usinas hidrelétricas. Os consumidores há pouco tempo sentiram os reflexos dessa situação.

Com pequenas mudanças de hábitos, os consumidores podem economizar nas contas mensais e colaborar para diminuir os riscos dos temíveis “apagões” de energia elétrica ou de racionamento no fornecimento de água.

A Fundação Procon-SP preparou este material para ajudá-lo a entender as medidas adotadas pelas autoridades do setor elétrico e os possíveis impactos em seu orçamento. Aqui você também vai encontrar informações sobre as tarifas voltadas à população de baixa renda e dicas para economizar água e energia elétrica.



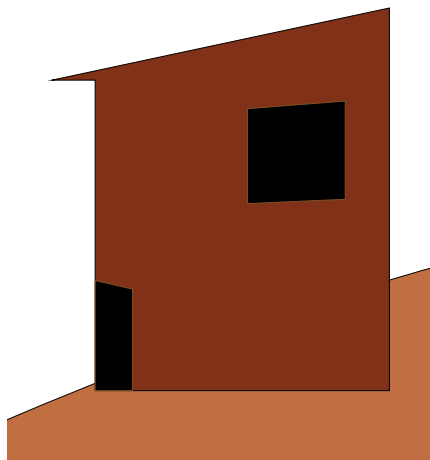


***Água***

## Tarifa social e tarifa especial

A Sabesp estabelece critérios para consumidores de condição social e renda baixas, com descontos e preços diferenciados nas tarifas. De acordo com a Deliberação da Arsesp em vigor, existem duas categorias distintas para usuários da região metropolitana de São Paulo:

### TARIFA RESIDENCIAL SOCIAL

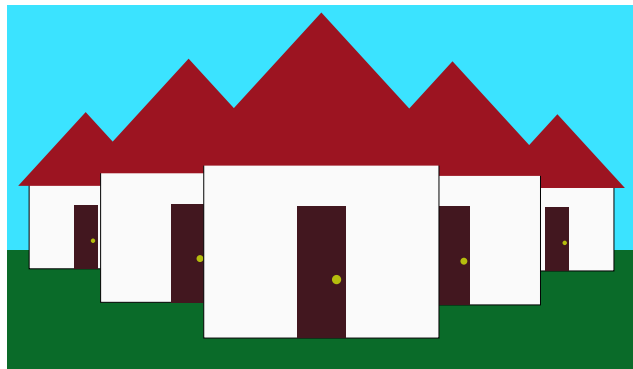


Trata-se de uma redução no preço da tarifa vigente, destinada a residências unifamiliares ou habitações coletivas (tais como cortiços e favelas urbanizadas). No caso das residências, o consumidor que esteja **empregado** deve preencher os seguintes critérios:

- ✓ possuir renda familiar de até 3 salários mínimos;
- ✓ morar em habitação “subnormal” (que não tenha condições adequadas de segurança, salubridade, durabilidade, dimensão – situação a ser avaliada pela Prefeitura) com área útil de até 60 m<sup>2</sup>;
- ✓ ser usuário do sistema monofásico de energia elétrica;
- ✓ apresentar consumo de energia de até 170 kWh mensais.

Caso o consumidor esteja **desempregado**, deve comprovar que seu último salário foi de, no máximo, 3 salários mínimos. Nesse critério, **o benefício** da tarifa social **será concedido por até 12 meses, sem renovação**.

## TARIFA RESIDENCIAL ESPECIAL



Trata-se de um desconto no valor da tarifa destinado a imóveis residenciais de pequeno porte (condição a ser avaliada pela Sabesp) e a consumidores que se enquadram na 1ª ou 2ª faixa de consumo

(de 0 a 10 m<sup>3</sup> ou de 11 a 20 m<sup>3</sup> mensais) que não são beneficiários da Tarifa Residencial Social. Nesse caso, o consumidor pagará o correspondente a **85% do valor da tarifa** residencial normal. Devem ser observados os seguintes critérios:

- ✓ ser proprietário de imóvel residencial isento de IPTU, com área máxima de 70 m<sup>2</sup>, ou locatário em imóvel residencial com área máxima de 100 m<sup>2</sup>;
- ✓ ter renda familiar de até 3 salários mínimos;

Os critérios para o aposentado são:

- ✓ possuir um só imóvel, no qual reside;
- ✓ ter renda familiar de até 2 salários mínimos;
- ✓ no caso de ser locatário, deverá comprovar que não possui nenhum imóvel.

Em ambos os casos, o consumidor não poderá ter débitos com a Sabesp no momento do cadastro e deverá comprovar o enquadramento na tarifa social ou especial a cada 24 meses para não perder o benefício!

# Como você pode economizar água

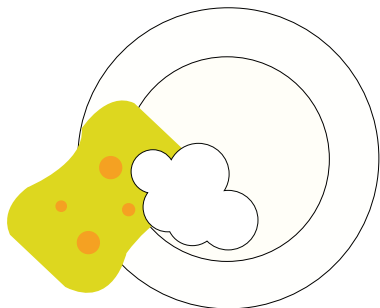
## NO BANHEIRO



- ✓ Tome banhos rápidos e feche o chuveiro enquanto estiver se ensaboando;
- ✓ Ao escovar os dentes ou se barbear, mantenha a torneira fechada. Use um copo para o enxágue; isso também ajuda a economizar água;
- ✓ Fique de olho em eventuais vazamentos e conserte-os o quanto antes. Uma torneira pingando durante um dia inteiro pode desperdiçar mais de 20 litros de água;
- ✓ Não jogue lixo no vaso sanitário (papéis, pontas de cigarro etc.);
- ✓ Regule a válvula de descarga e evite apertá-la desnecessariamente.

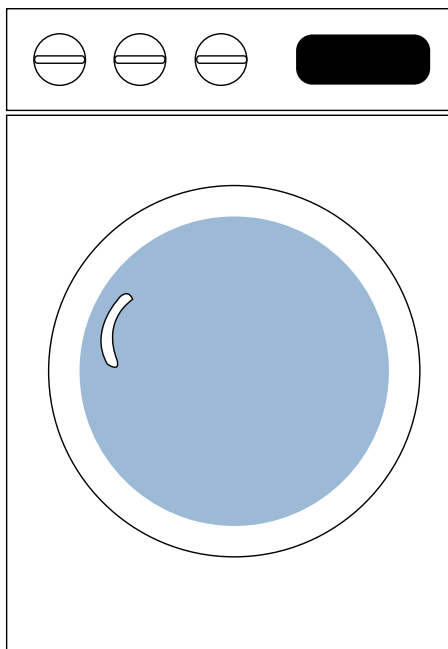
**SAIBA QUE:** cada descarga acionada em um vaso com válvula utiliza cerca de 15 litros de água. Nos modelos com caixa acoplada, são 6 litros.

## NA COZINHA



- ✓ Não deixe a torneira aberta enquanto lava a louça: retire os restos de comida, ensaboe e depois enxágue tudo de uma vez;
- ✓ Utilize a máquina de lavar louças somente quando tiver louça suficiente para enchê-la.

## NA LAVANDERIA, QUINTAL E CALÇADAS



✓ Junte a maior quantidade possível de roupas para lavar de uma vez, seja na máquina ou no tanque;

✓ Ao lavar roupas no tanque, mantenha a torneira fechada enquanto ensaboa e esfrega a roupa;

✓ Não use mangueira para lavar quintais e calçadas: use vassoura para limpar e, se precisar lavar, utilize água reaproveitada do enxágue das roupas;

✓ Não use mangueira para regar plantas, prefira um regador;

✓ Utilize um balde para lavar seu carro em vez da mangueira;

✓ A água da chuva também pode ser aproveitada para lavagem de carros, quintais etc. Guarde-a em recipientes fechados para evitar acúmulo de sujeira e proliferação de doenças.

Saiba que existem aplicativos que podem ser baixados gratuitamente pelo smartphone que dão dicas de economia. Verifique as opções disponíveis.



## NÃO SE ESQUEÇA!

Acompanhe regularmente a leitura registrada no seu hidrômetro. Assim, você poderá controlar o consumo de água, conferir sua conta e descobrir eventuais vazamentos.

Na capital e em algumas cidades do estado de São Paulo é proibida a lavagem de calçadas com água tratada e potável.








***Energia Eléctrica***

## Você sabe o que são “bandeiras tarifárias”?

A Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) criou um sistema que informa ao consumidor o custo real da produção de energia no país. É o sistema de “bandeiras tarifárias”, informação que está na conta de luz e que é atualizada mensalmente com base na avaliação do Operador Nacional do Sistema Elétrico.

A cor da bandeira (verde, amarela ou vermelha) é aplicada a todos os consumidores (exceto no estado de Roraima) e indica se a energia custará no mês mais ou menos em função das condições de geração de eletricidade.

	Quando as condições estão favoráveis para geração de energia. Você continuará pagando o que está acostumado a pagar.
	Quando a produção de energia passa a ficar mais cara. Nesse, caso, sua conta sofrerá um aumento na razão de R\$ 1,00 por 100 kWh, ou seja, R\$ 0,010 para cada kWh consumido.
	Quando as condições para geração de energia estão ainda mais desfavoráveis, sendo necessário utilizar as usinas térmicas. <b>Patamar 1:</b> R\$ 3,00 por 100 kWh, ou seja, R\$ 0,030 para cada kWh consumido. <b>Patamar 2:</b> Nesse caso, sua conta sofrerá um aumento na razão de R\$ 5,00 por 100 kWh, ou seja, R\$ 0,050 para cada kWh consumido.

Valores vigentes até dezembro de 2017

Obs.: A esses valores serão acrescentados impostos.

**Dados do Cliente/Unidade Consumidora**

**REINALDO SOUZA SANTOS**

R CEL CELSO SILVA 111 AP 11

CEP: 01111-000 - SAO PAULO-SP

CPF/CNPJ: 111.000.111-11 E INSC. EST. ISENTO



**Alerta de segurança:**  
Ao construir ou reformar, tenha cuidado e fique longe da rede elétrica.  
A rede elétrica pode matar!

**NOTIFICAÇÃO/REAVISO DE CONTAS VENCIDAS**

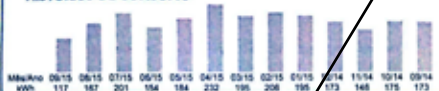
Nº DA INSTALAÇÃO	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR (R\$)
<b>88888888</b>	<b>07 OUT 2015</b>	<b>74,40</b>

**DESCRIÇÃO DE FATURAMENTO**

folha.: 1/1

DESCRIÇÃO	VALOR (R\$)
CONSUMO X TUSD (VALOR DO kWh)	23,27
CONSUMO X TE (VALOR DO kWh)	27,74
ADICIONAL BANDEIRA VERMELHA	5,42
TRIBUTOS	
PS-PASEP (1,12%)	0,76
COFINS (5,14%)	3,54
ICMS	8,27
OUTROS PRODUTOS E SERVIÇOS	
COSEP LEI 13.479/02	5,40

**HISTÓRICO DE CONSUMO**



**DADOS DE LEITURA DO MEDIDOR**

Anterior	Leitura	Atual	Leitura	Próxima	Entrega
27 AGO	13727	25 SET	13844	28 OUT	30 SET

**DADOS TÉCNICOS DA INSTALAÇÃO**

Medidor	Fator Multiplicador	Classe/Série	Faturamento	Tipo de Tarifa
11504745	1	R240/Resid	Monofásico	BT_RESID
Tensão Nominal	Tensão Mínima	Tensão Máxima		
120/240 (BT) V	110/221 V	128/252 V		

**INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO** Mês de Referência: JUL 15

Conjunto Elétrico:	SARIMAR	Ano	Trimestre	Mês	Verificado
DHC	18,85	9,43	4,71	0,00	
FIC	12,20	6,10	3,05	0,00	
DMIC	-	-	2,60	0,00	

**Composição do fornecimento e tributos cobrados nesta conta - Res. 166/2005**

Energia	Distribuição	Transmissão	Encargos	Tributos
R\$ 30,03	11,26	2,19	12,35	12,57

- Unidade Consumidora faturada pela Tarifa Residencial Plena.

- Sua conta com vencimento em 09/09/2015 no valor de 192,22 foi quitada através de Débito Automático.

ICMS - Lei Estadual 6376 de 01/03/99  
Valor de Nota Fiscal: R\$ 74,40  
Alíquota ICM - Valor R\$ 8,25  
Base de Cálculo R\$ 69,00

PRODUTO	QUANTIDADE	PODERAÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
ENERGIA	117,00	0,19896000		23,27
SERVIÇO	0,00	0,23715000		0,00
OUTROS	0,00	0,00000000		0,00

**RESUMO DA SUA CONTA (R\$)**

Fornecimento	56,43	+	Tributos	12,57	+	Item Financeiro	0,00	+	Outros produtos e serviços	5,40	-	Abatimentos e deduções	0,00	=	<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>74,40</b>
--------------	-------	---	----------	-------	---	-----------------	------	---	----------------------------	------	---	------------------------	------	---	----------------------	--------------

**IMPORTANTE:** Contas pagas após o vencimento de mora de 0,033% ao dia e atualizadas na próxima conta.

O pagamento desta conta não quita débitos anteriores.

Quite o débito em sua conta corrente.

**CONSUMO X TUSD (VALOR DO kWh)** Total a Pagar (R\$) **74,40**

**117,0 kWh X R\$ 0.19896000**

**CONSUMO X TE (VALOR DO kWh)**

**117,0 kWh X R\$ 0.23715000**

**ADICIONAL BANDEIRA VERMELHA**

- **Quando a produção de energia elétrica fica mais cara?**

Quando há necessidade de acionar as usinas térmicas. Isso ocorre quando a principal fonte de energia no país, as hidrelétricas, têm produção insuficiente em razão da falta de água nos reservatórios. É necessário então acionar as usinas térmicas, que representam maior custo no processo de captação de energia. O valor do abastecimento energético, portanto, aumenta.

**SAIBA QUE:** a bandeira é aplicada mesmo que você consuma menos de 100 kWh. O cálculo é proporcional ao seu consumo.

**EXPLICANDO MELHOR:**

Se a bandeira estiver vermelha no patamar 2, o adicional é de R\$0,050 para cada kWh consumido. Se o seu consumo mensal foi de 60 kWh, por exemplo, o adicional será de R\$ 3,00 (60 x 0,050) mais os impostos.

*Nota: As bandeiras tarifárias têm descontos para os consumidores residenciais de baixa renda beneficiários da Tarifa Social.*

**OBSERVE SEMPRE SUA CONTA DE LUZ!**

A bandeira tarifária pode variar mês a mês. No final de cada mês, a Aneel deverá disponibilizar em seu site ([www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)) a bandeira do mês seguinte.

Se a bandeira for amarela, será preciso esforçar-se para adaptar seu consumo e, conseqüentemente, diminuir o valor da conta. Se a bandeira for vermelha, o esforço terá de ser maior.

Além do aumento decorrente do sistema de bandeiras tarifárias, você também deve se programar para os reajustes anuais praticados pelas concessionárias.

**Em qualquer situação, não pare de economizar energia!**

## O que é tarifa social?

É um desconto progressivo aplicado aos primeiros 220 kWh, destinado às famílias inscritas no Cadastro Único com renda de até meio salário mínimo “per capita” ou que tenham algum integrante que seja beneficiário do Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC). O desconto é concedido conforme a tabela abaixo:

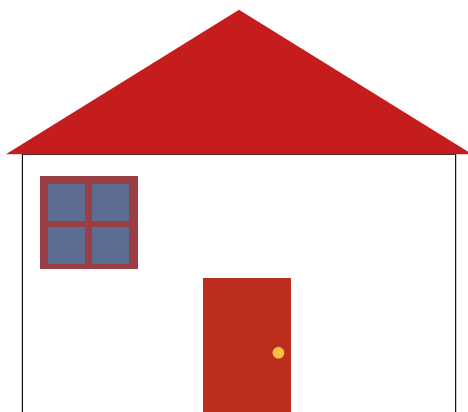
consumo mensal de até 30 kWh	desconto de 65%
consumo mensal de 31 kWh a 100 kWh	desconto de 40%
consumo mensal de 101 kWh a 220 kWh	desconto de 10%

**Fique atento, a fim de obter esse benefício em sua conta de luz!** Consulte o site da Aneel ([www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)) para saber quem tem direito ao desconto e como solicitá-lo.

## Como você pode economizar energia

Pequenos cuidados e mudanças na rotina podem fazer a diferença para o meio ambiente e para sua conta:

### EM CASA



- ✓ Priorize o uso de lâmpadas fluorescentes ou LED. Uma lâmpada fluorescente economiza até 75% de energia em comparação à lâmpada comum (incandescente);
- ✓ Procure deixar a luz natural entrar em sua casa sempre que possível, por meio de janelas, cortinas, claraboias, portas etc.;

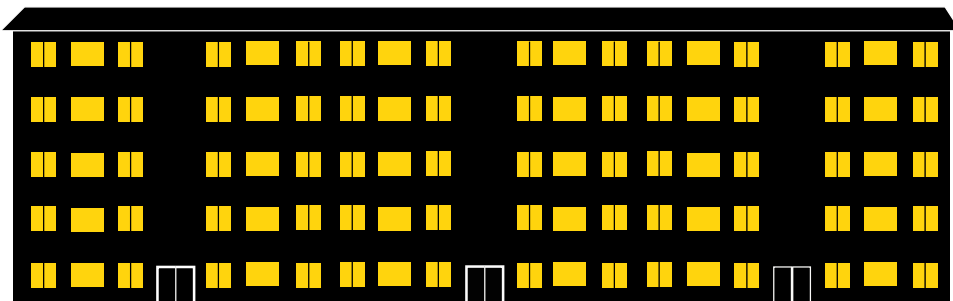
- ✓ Procure pintar os cômodos com cores claras, o que traz mais luminosidade ao ambiente e evita assim o uso desnecessário de energia elétrica;
- ✓ Não deixe luzes acesas e equipamentos ligados sem necessidade;
- ✓ Mantenha a limpeza dos lustres para aproveitar a potência das lâmpadas;
- ✓ Junte uma quantidade adequada de roupas para usar a máquina de lavar e o ferro de passar de uma só vez. Esses equipamentos consomem muita energia, portanto evite utilizá-los em horário de pico (das 18h às 21h);
- ✓ Roupas leves podem ser passadas por último, com o ferro desligado mas ainda quente;
- ✓ Evite deixar aparelhos no modo de espera (stand-by). Desligue-os quando ficar muito tempo sem utilizá-los;



- ✓ Procure comprar eletrodomésticos, lâmpadas fluorescentes ou LED com o selo do Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica (Procel), que garante menos gasto de energia;
- ✓ Posicione o chuveiro na posição “verão” sempre que possível;
- ✓ Não deixe a porta da geladeira aberta por muito tempo e verifique se a borracha de vedação está em bom estado;
- ✓ Nunca coloque roupas para secar atrás da geladeira, pois isso dificulta a saída do calor e diminui a capacidade de resfriamento, o que causa desgaste do produto e aumento no valor de sua conta;
- ✓ Evite forrar as prateleiras da geladeira, pois isso atrapalha a circulação do ar no equipamento e demanda mais energia;

- ✓ Ao se ausentar de casa por tempo prolongado, esvazie a geladeira e/ou freezer e desligue-os da tomada;
- ✓ Não deixe carregadores ligados nas tomadas sem necessidade.

## NO CONDOMÍNIO



- ✓ Havendo dois elevadores no mesmo hall (um social e um de serviço), chame apenas um;
- ✓ Nos corredores externos, é aconselhável o uso de sensores de presença, que acenderão as lâmpadas somente quando houver circulação de pessoas;
- ✓ Se seu prédio não possui interruptores temporizados para as lâmpadas dos corredores e de garagem, pode ser instalado um dispositivo chamado minuteria, que permite manter acesas temporariamente as lâmpadas desses locais;
- ✓ Em áreas externas (jardins, estacionamentos ou áreas de lazer), as lâmpadas existentes podem ser substituídas por lâmpadas a vapor de sódio a alta pressão (VSAP) ou a vapor metálico, que fornecem mais luz com menor consumo de energia elétrica.



## CONHEÇA SEUS DIREITOS

### Código de Defesa do Consumidor

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, as concessionárias de serviço público essencial são obrigadas a fornecer um serviço adequado, eficiente, seguro e contínuo.

São direitos básicos do consumidor, entre outros:

- ✓ A proteção da vida, saúde e segurança;
- ✓ A informação adequada e clara sobre os serviços contratados e a proteção contra práticas abusivas impostas no fornecimento desses serviços.

Se esses direitos forem desrespeitados e não houver solução por parte da empresa prestadora do serviço, procure a Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseesp) ou um órgão de defesa do consumidor.

### Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – Arseesp

**Site:** [www.arseesp.sp.gov.br](http://www.arseesp.sp.gov.br)

**Atendimento ao Usuário:**

Energia Elétrica: 0800 72 70167

Saneamento: 0800 77 16883

# Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

## Endereços e canais de atendimento



**site**

[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



**facebook**

[proconsp](https://www.facebook.com/proconsp)



**twitter**

[@proconspoficial](https://twitter.com/proconspoficial)



**blog**

[educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)



**ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h**

para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



**por carta**

caixa postal 152

cep 01031-970



**atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h**

Itaquera

Av. do Contorno, 60

Metrô Itaquera

Santo Amaro

Rua Amador Bueno, 176/258

Sé

Praça do Carmo s/nº

Metrô Sé



**outros municípios**

consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



**núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais**

Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



**ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP**

Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP

[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)



[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



