

# CONSUMO DE ÁGUA E DE ENERGIA ELÉTRICA

## O que você precisa saber



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

**EPDC**



---

**ESCOLA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

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

São Paulo – setembro de 2021

## Introdução

Os períodos de seca estão cada vez mais frequentes e isso afeta a capacidade de abastecimento de energia elétrica e água potável. 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 voltam a sentir 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 de tarifas voltadas à população de baixa renda e dicas para economizar água e energia elétrica.

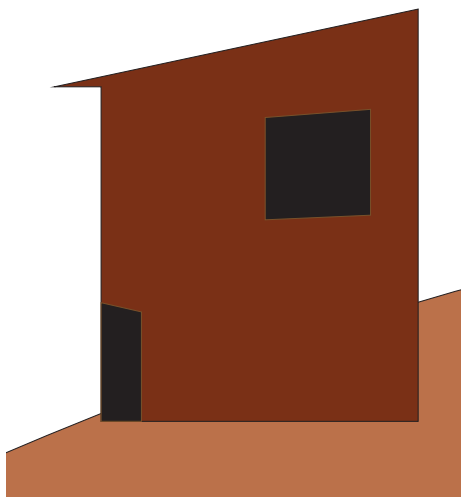




*Água*

## Tarifa residencial social

Trata-se de tarifa residencial com valor inferior ao da tarifa residencial normal. A tarifa social é destinada a pessoas e famílias vulneráveis, tais como aquelas que habitam em residências unifamiliares ou habitações coletivas. **Para ter direito** a essa tarifa, o consumidor **precisa estar** enquadrado em **ao menos uma dessas situações**:



✓ possuir renda familiar de até 3 salários mínimos e morar em habitação unifamiliar subnormal (que não tenha condições adequadas de segurança, salubridade, durabilidade, dimensão – situação a ser avaliada pela Prefeitura) com área útil construída de até 60 m<sup>2</sup>. O consumo de energia elétrica do imóvel não pode ser superior à 170kwh/mês;

✓ morar em habitação coletiva considerada social, como cortiços e as verticalizadas, tal qual Unidade Social Verticalizada resultante do processo de urbanização de favelas;

✓ estar desempregado, mas desde que: a demissão não tenha sido por justa causa; o último salário não tenha ultrapassado 3 salários mínimos; o consumo seja de até 15 m<sup>3</sup> por mês e não haja débitos em aberto ou em negociação.

**Importante:** tratando-se da situação de desemprego, o benefício da tarifa social será concedido por até 12 meses, sem possibilidade de renovação.

## Tarifa residencial vulnerável

Destinada a famílias classificadas em situação de pobreza **mais vulnerável**, essa tarifa possui um subsídio maior que o concedido na Tarifa Residencial Social.

No período de 10 de maio de 2021 a 9 de maio de 2022, todos que atendiam aos critérios da Tarifa Residencial Favela serão beneficiados com a Tarifa Residencial Vulnerável.

De 30 de setembro de 2021 a 09 de maio de 2022, os consumidores registrados no CadÚnico (Cadastro Único do Governo Federal) e que tenham a renda mensal per capita na primeira faixa do cadastro (atualmente R\$ 89,00) poderão ser incluídos na Tarifa Residencial Vulnerável.

A partir de 10 de maio de 2022, a tarifa será concedida apenas aos consumidores cadastrados no CadÚnico com renda per capita até a segunda faixa (atualmente R\$ 178,00).

As tarifas **residencial social** e **residencial vulnerável** não podem ser canceladas em caso de inadimplência.

# Como você pode economizar água

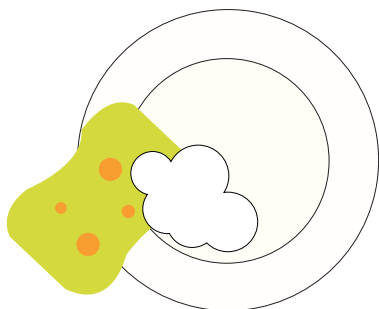
## NO BANHEIRO



- ✓ 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.

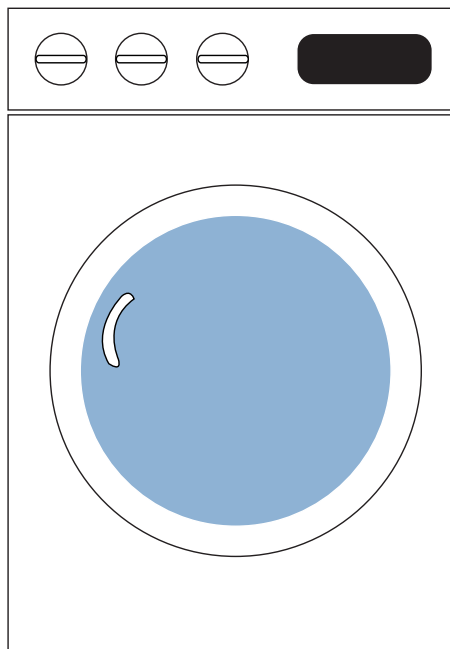
**SAIBA QUE:** cada descarga acionada em um vaso com válvula utiliza cerca de 15 litros de água. Nos modelos com caixa acoplada, são 6 litros.

## NA COZINHA



- ✓ Não deixe a torneira aberta enquanto lava a louça: retire os restos de comida, ensabeie 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.

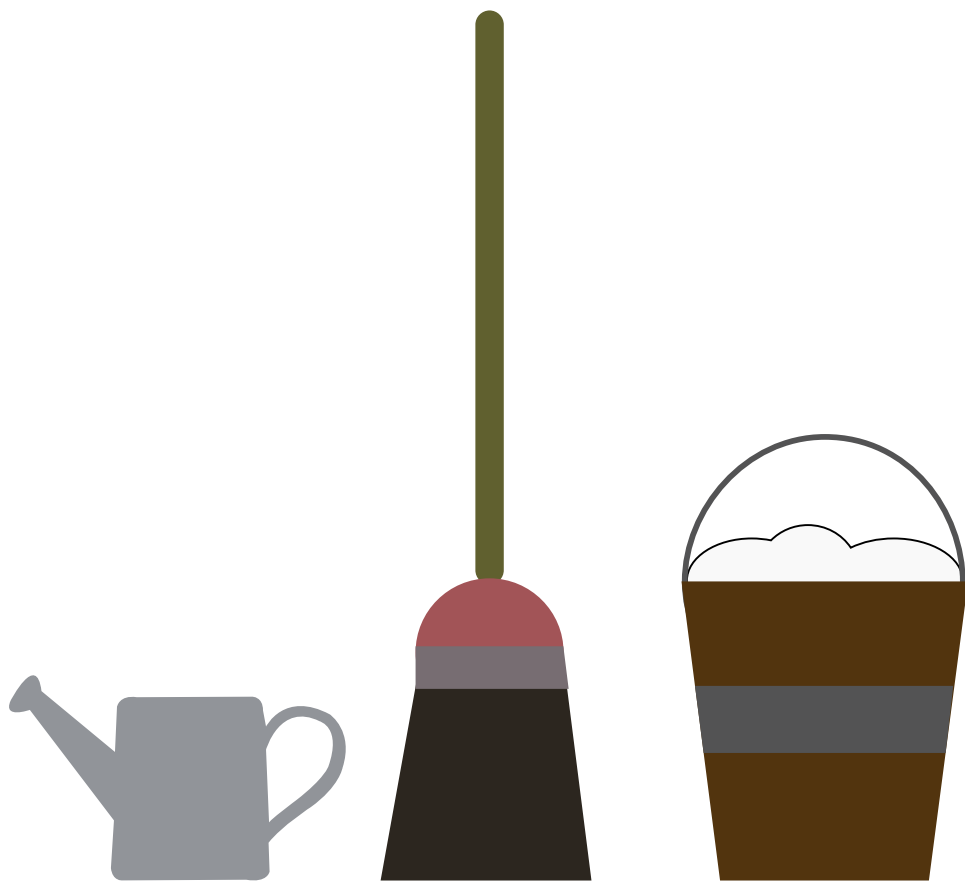
Existem aplicativos gratuitos com dicas de economia que podem ser baixados no smartphone. Pesquise as opções disponíveis.



## 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 Elétrica***

## 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 é aplicada a todos os consumidores (exceto no estado de Roraima) e indica se a energia, no mês, custará mais ou menos, dependendo das condições de geração de eletricidade.

### Quando a produção de energia elétrica fica mais cara?

Quando há necessidade de acionar as usinas termelétricas. 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 termelétricas, que representam maior custo no processo de captação de energia. O valor do abastecimento energético, portanto, aumenta.







#### **Bandeira Escassez Hídrica**

Criada por determinação da Câmara de Regras Excepcionais para Gestão Hidroenergética (CREG) para custear com recursos da bandeira tarifária os custos excepcionais do acionamento de usinas térmicas e da importação de energia.

**A cobrança da bandeira Escassez Hídrica ficará no valor de R\$14,20 a cada 100 kWh consumidos. Essa cobrança valerá para todos os consumidores no período de setembro de 2021 a abril de 2022, exceto no estado de Roraima.**

**Importante:** Os consumidores **beneficiários da tarifa social, estão isentos da cobrança** da bandeira Escassez Hídrica.

## Bandeiras Tarifárias

	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\$ 0,01874, por kWh, o que corresponde a <b>R\$ 1,87</b> (valor arredondado) <b>a cada 100 kWh</b> consumidos.
	Quando as condições para geração de energia estão ainda mais desfavoráveis, sendo necessário utilizar as usinas térmicas. <b>Patamar 1:</b> R\$ 0,03971 para cada kWh ou <b>R\$ 3,97</b> (valor arredondado) <b>a cada 100 kWh</b> consumidos. <b>Patamar 2:</b> Nesse caso, o aumento será de R\$ 0,09492 por kWh, ou seja, um aumento de <b>R\$ 9,49</b> (valor arredondado) <b>a cada 100 kWh</b> consumidos.
	<b>Custo de energia mais caro devido ao agravamento da crise hídrica.</b> Válida para o para o período de setembro/2021 a abril/2022 e cobrará o valor de R\$ 0,142 por kWh, ou seja, um aumento de <b>R\$ 14,20 a cada 100 kWh</b> consumidos.

**Obs.:** A esses valores serão acrescentados impostos.

## Dados do Cliente/Unidade Consumidora

<b>Nº DA INSTALAÇÃO</b>	8888888888	<b>Nº DO CLIENTE</b>	8888888888
REINALDO SOUZA SANTOS R CELSO SILVA 111 AP 77 CEP: 01010-010 SAO PAULO - SP			

## Classificação da Unidade Consumidora

<b>Grupo</b>	B	<b>Subgrupo</b>	B1
<b>Classe</b>	RESIDENCIAL		
<b>Subclasse</b>	RESIDENCIAL		
<b>Tipo de Fornecimento</b>	Bifásico		
<b>Modalidade tarifária</b>	Convencional		

## Dados da Conta

<b>VENCIMENTO</b>	<b>TOTAL A PAGAR (R\$)</b>
10 SET 2021	156,31
<b>CONTA REFERENTE A</b>	
AGO 2021	

Use este código para cadastro em Débito Automático:  
7698772674527646284928

## Dados de Medição

<b>Nº do medidor</b>	8976543	
<b>Leitura anterior</b>	14 JUL	46.860
<b>Leitura atual</b>	12 AGO	47.043
<b>Próxima leitura</b>	14 SET	
<b>Fator multiplicador</b>	1	
<b>Consumo do mês (kWh)</b>	183,00	
<b>Número de dias</b>	29	

## Histórico de Faturamento

Mês/Ano	kWh	Dias
08/21		183 29
07/21		186 30
06/21		197 32
05/21		185 30
04/21		207 32
03/21		182 30
02/21		172 28
01/21		154 30
12/20		188 32
11/20		191 29
10/20		201 32
09/20		168 30
08/20		169 30

## Reservado ao Fisco

<b>Data de emissão</b>	<b>Nº Nota Fiscal</b>	<b>Série</b>	<b>Bandeira</b>	<b>Alíquota</b>	<b>ICMS</b>
12 AGO 2021	1230 (Venda de en. elétrica a não contribuinte)	2222222222	<b>VERMELHA PATAMAR II</b>	12%	17,58
<b>CECP</b>	<b>CPF/CNPJ</b>				
	2222222222				

▶ **Bandeira(s) Tarifária(s) aplicada(s) no mês**

## Descrição de Faturamento

CCI	DESCRIÇÃO DO PRODUTO	QTDE	TARIFA	BASE	ALIQ	ICMS	ICMS	VALOR
		kWh	C/ICMS	ICMS	ICMS	ICMS		

**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\$ 0,09492 para cada kWh consumido. Se o seu consumo mensal foi de 70 kWh, por exemplo, o adicional será de R\$ 6,64 (70 x 0,09492) 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 a bandeira do mês seguinte em seu site ([www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)).

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!**

## Bônus de redução voluntária no consumo de energia

É um programa do Governo Federal que concederá desconto na conta de luz aos consumidores que reduzirem de forma voluntária o consumo de energia elétrica.

Será feita uma comparação da soma do consumo das contas de setembro a dezembro de 2021 em relação à soma do consumo das contas do mesmo período de 2020. Sobre a redução de, no mínimo 10% e, no máximo, 20% do consumo será calculado um desconto de R\$ 0,50 por kWh economizado. O desconto virá, de uma só vez, na conta de janeiro de 2022.

**Importante:** Quem economizar menos que 10% não receberá bônus, e quem economizar mais que 20% não receberá nenhum valor adicional.

## 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:

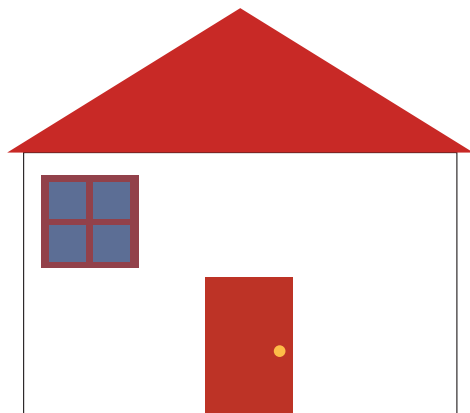
consumo mensal de até 30 kWh	desconto de 65%
consumo mensal de 31 kWh a 100 kWh	desconto de 40%
consumo mensal de 101 kWh a 220 kWh	desconto de 10%

**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 de LED ou fluorescentes. Uma lâmpada de LED 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;

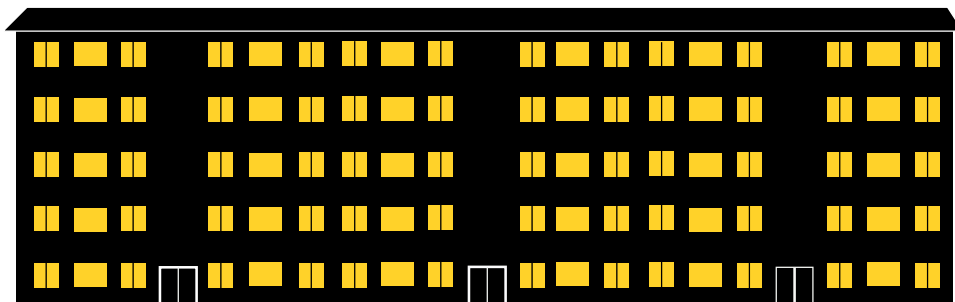


- ✓ Evite deixar aparelhos no modo de espera (stand-by). Desligue-os quando ficar muito tempo sem utilizá-los;
- ✓ Procure comprar eletrodomésticos, lâmpadas de LED com o selo do Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica (Procel), que garante menos gasto de energia;
- ✓ Posicione o chuveiro 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 (Arseps) ou um órgão de defesa do consumidor.

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

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



**aplicativo**  
disponível para android e iOS



**YouTube**  
TV Procon-SP



**facebook**  
proconsp



**instagram**  
@proconsp



**twitter**  
@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	Santo Amaro	Sé
Av. do Contorno, 60	Rua Amador Bueno, 229, 2º andar	Praça do Carmo s/nº
Metrô Itaquera	Mais Shopping	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)

