

MUNICÍPIO DE VILA VELHA DE RÓDÃO



RELATÓRIO

**NÍVEIS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS DEFINIDOS NO
REGULAMENTO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E
RESÍDUOS PRESTADOS AOS UTILIZADORES FINAIS**

1 – Introdução

O presente relatório tem como objetivo apresentar um conjunto de dados, referentes ao último trimestre de 2024, com os principais resultados obtidos no âmbito da qualidade do serviço prestado nos serviços de:

- Abastecimento público de água;
- Saneamento de águas residuais;
- Gestão de resíduos urbanos.

Importa referir que a informação agora apresentada, tem por base a recolha de dados possível, face aos meios atualmente disponíveis.

2 – Enquadramento Legal

A elaboração do presente documento encontra-se descrita no n.º 5 do artigo 64.º do Regulamento n.º 446/2024, de 19/04/2024 da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), o qual deve ser disponibilizado no sítio institucional da entidade gestora com os níveis mínimos da qualidade do serviço identificados no regulamento anteriormente referido.

3 – Qualidade do Serviço

A tabela 1 agrupa os dados disponíveis para o último trimestre de 2024.

Tabela 1 – Dados relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço.

4º trimestre 2024	Ocorrências (n.º)	Nível de serviço (%)
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)		
Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis	13	76,9%
Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	Sem registos	Sem registos
Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (artigo 13.º)		
Restabelecimento no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou interrupção	6	100%
Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	0	--
Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)		

4º trimestre 2024	Ocorrências (n.º)	Nível de serviço (%)
Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas após a comunicação de ocorrências no sistema público de abastecimento de água e/ou saneamento suscetíveis de provocar danos ou colocar em causa a salubridade pública, a segurança e a integridade de pessoas e bens, tais como avarias ou inundações	Sem registos	Sem registos
Faturação (artigo 16.º)		
Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	Não	--
Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)		
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	3	66,6%
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	0	--
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	0	--
Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)		
Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias	0	--
Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	0	--
Interrupção programa do serviço de abastecimento (artigo 19.º)		
Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	0	--
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	0	--
Interrupção não programa do serviço de abastecimento (artigo 20.º)		
Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	0	--
Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	0	--
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	0	--
Pressão de serviço (artigo 21.º)		

4º trimestre 2024	Ocorrências (n.º)	Nível de serviço (%)
Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	1	100%
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	1	100%
Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	0	--
Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)		
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	1	100%
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	0	--
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	0	--
Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 24.º)		
Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de saneamento de águas residuais por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias (quando não é possível a interrupção do serviço de abastecimento)	0	--
Interrupção programa do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 25.º)		
Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	0	--
Interrupção não programa do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 26.º)		
Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas	0	--
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)		
Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	4	75%
Inundações (artigo 28.º)		
Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas após a comunicação de inundações em propriedade privada com alegada origem na rede pública de saneamento de águas residuais	0	--
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)		

4º trimestre 2024	Ocorrências (n.º)	Nível de serviço (%)
Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica	Sim	--
Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)		
Período total de indisponibilidade não programada inferior a 5 dias de receção por ano (número de horas equivalente), face ao definido no horário da infraestrutura	0	--
Serviço de recolha de resíduos urbanos (32.º)		
Recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal	Sim	100%
Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação	0	--
Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis	0	--
Lavagem de contentores (artigo 33.º)		
Frequência mínima de lavagem dos contentores de recolha indiferenciada e de recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar de 4 a 28 vezes por ano, em média, por contentor	1	100%
Frequência mínima de lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor	1	100%
Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores	1	100%
No caso de reclamação relativa a evidência de falta de higiene, lavagem do contentor de recolha, indiferenciada ou seletiva, ou a sua substituição no prazo máximo de 5 dias úteis	0	--
Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)		
Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	0	--
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)		
Disponibilização no sítio da internet do regulamento de serviço	Sim	--
Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	Sim	--
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	Sim	--
Atendimento presencial (artigo 37.º)		
Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	Dispensa de registo ao abrigo do n.º 2 do artigo 38.º	

4º trimestre 2024	Ocorrências (n.º)	Nível de serviço (%)
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	do Regulamento n.º 446/2024.	
Atendimento telefónico (artigo 39.º)		
Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	Sem registo	--
Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	Sem registo	--
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)		
Informação sobre a possibilidade de recursos aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas	0	--
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	0	--
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	0	--
Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	0	--
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)		
Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	Sem registo	--
Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	Sem registo	--
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala ¹ (artigo 46.º)	Sem registo	--
Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais ²	Sem registo	--
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	Sem registo	--
Frequência de leitura dos contadores (artigo 48.º)		
Envio de aviso prévio para a realização de terceira deslocação para leitura com a antecedência mínima de 10 dias, com informação da data e intervalo horário para a realização da leitura, com amplitude máxima de duas horas, e com informação sobre a possibilidade de indicação de data alternativa	0	--

¹ Ocorrências anómalas: todas e quaisquer condições que afetem o normal funcionamento do serviço

² Utilizadores especiais: utilizador final considerado prioritário quanto à prestação dos serviços de águas, tais como hospitais ou outros definidos em regulamento de serviço

4º trimestre 2024	Ocorrências (n.º)	Nível de serviço (%)
Substituição dos instrumentos de medição (artigo 50.º)		
Envio de aviso prévio relativo à substituição do contador com a antecedência mínima de 10 dias, com informação da data e intervalo horário para a deslocação, com amplitude máxima de duas horas, e com informação sobre a possibilidade de indicação de data alternativa (nos casos em que o utilizador não se encontre no local de consumo)	Serviço não implementado	--
Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	Contador novo com marcação zero	--
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)		
Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis	0	--
Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	0	--
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)		
Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	0	--