

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**

março de 2026

1 – Introdução

O presente relatório tem como objetivo apresentar um conjunto de dados, referentes ao ano de 2025, 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 ano de 2025.

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

| 2025 | 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 | 42 | 43,3% |
| 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 | 22 | 100% |
| Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento | 0 | -- |
| Resposta a situações de emergência (artigo 15.º) | | |

| 2025 | 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 | 5 | 45,5% |
| 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 | 480 | 100% |
| Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração | 0 | -- |
| Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º) | | |
| Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência | 45 | 100% |
| Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas | 0 | -- |
| Interrupção não programada 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) | | |

| 2025 | Ocorrências (n.º) | Nível de serviço (%) |
|--|----------------------|-------------------------|
| Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis | 0 | -- |
| Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor | 0 | -- |
| 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 | 3 | 75% |
| 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 programada 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 programada 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) | 16 | 64% |
| 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) | | |

| 2025 | 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 | |

| 2025 | 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 | 3 | 100% |
| Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis | 3 | 100% |
| Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis | 7 | 100% |
| Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis | 8 | 89% |
| 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

| 2025 | 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 | -- |