

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	34	Sem registos
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	4	100%
Frequência mínima de lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor	4	100%
Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores	2	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	4	100%
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	4	100%
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	33	89%
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

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	--