

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO 2024 (Regulamento nº446/2024)

1 – Enquadramento

A ERSAR Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos aprovou, de acordo com o seu poder regulamentar, previsto na alínea b) no artigo 11º, da DL nº10/2014 de 6 de março, o regulamento nº446/2024 de 19 de abril, relativo à qualidade de serviço prestado ao utilizador final nos setores de água e resíduos.

De acordo com o art.º1, este Regulamento tem por objeto definir os níveis mínimos de qualidade para os aspetos que estão diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas no caso do seu incumprimento e, segundo o art.º2, aplica-se a todas as entidades sujeitas à atuação da ERSAR que prestam serviços aos utilizadores finais.

O regulamento em apreço estabelece no seu art.º64, que as Entidades Gestoras devem publicar, no sítio da internet, um relatório anual, com os principais resultados obtidos no ano anterior.

2 – Apresentação de Resultados

Níveis mínimos dos serviços definidos no RQS de águas prestados aos utilizadores finais 2024			
Obrigaçã	Artigo	Requisitos	Resultados Obtidos
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos	11.º	O início dos serviços de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais urbanas num prazo de cinco dias úteis após a receção do pedido de contrato.	100%
		Agendamento do início da prestação do serviço com uma amplitude máxima de duas horas, para o início da intervenção.	100%
Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador	13.º	Restabelecimento do abastecimento no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção.	100%
		O utilizador deve ser informado, dentro desse mesmo prazo, quando seja necessário realizar trabalhos técnicos, que impossibilitem o restabelecimento.	100%
Resposta a situações de emergência	15.º	Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas, por parte da entidade gestora, após a comunicação através dos canais disponibilizados para esse efeito.	40%
Faturação	16.º	Aplicação de tarifas em conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis e/ou do tarifário em vigor.	100%
		Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias úteis quando seja necessária a execução de ramal até 20 metros.	100%

Ligação do serviço de abastecimento de água	17.º	Apresentação do orçamento no prazo máximo de 15 dias úteis após a receção do pedido de ligação, instruído de toda a documentação necessária.	NA
		Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do utilizador ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo	NA
Continuidade do serviço de abastecimento de água	18.º	Pré-aviso escrito enviado ao utilizador, por correio registado ou meio equivalente, com antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a mesma venha a ter lugar.	NA
		Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas, no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou exploração	100%
Interrupção programada do serviço de abastecimento	19.º	Informação aos utilizadores sobre a data, hora e zonas afetadas, com a antecedência mínima de 48 horas	50%
		Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas.	A população é abastecida através de autotanques
Interrupção não programada do serviço de abastecimento	20.º	Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores.	100%
		Interrupções cuja duração se preveja superior a quatro horas, deve disponibilizar essa informação no respetivo sítio na internet e, quando possível, através de meios de comunicação social.	75%
		Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, a entidade gestora deve providenciar uma origem alternativa para abastecimento.	A população é abastecida através de autotanques
Pressão de Serviço	21.º	Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis.	100%
		Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação.	95%
		Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis.	100%
Ligação do serviço de saneamento de águas residuais	23.º	Estabelecimento da ligação no prazo máximo de 45 dias quando seja necessária a execução.	100%
		Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20m no prazo de 15 dias.	NA
		Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20m.	NA
Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais	24.º	Pré-aviso escrito enviado ao utilizador, por correio registado ou meio equivalente, com antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a mesma venha a ter lugar.	NA
Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais	25.º	Informação aos utilizadores sobre a data, hora e zonas afetadas, com a antecedência mínima de 48 horas.	NA
Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais	26.º	Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas.	Sempre que se registre alguma situação anómala

Utilização de fossas sépticas	27.º	Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes).	100%
Inundações	28.º	Existência de uma inundação numa propriedade privada, com alegada origem na rede pública de saneamento de águas residuais, e após comunicação do utilizador, a entidade gestora deverá deslocar-se ao local no prazo máximo de 4 horas.	100%
Continuidade do serviço de recolha de resíduos	30.º	Resíduos do Nordeste	Na
Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos	31.º	Resíduos do Nordeste	Na
Serviço de recolha de resíduos urbanos	32.º	Resíduos do Nordeste	Na
Lavagem de contentores	33.º	Resíduos do Nordeste	Na
Recolha dedicada de resíduos urbanos	34.º	Resíduos do Nordeste	Na
Informação aos utilizadores	35.º	Disponibilização no sítio da internet do regulamento de serviço.	*
		Disponibilizar aos utilizadores, por escrito, no momento da celebração do contrato de prestação de serviço, as condições contratuais.	Sim
		Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis por imposição legal decorrente de arbitragem necessária.	Sim
Atendimento presencial	37.º	Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral.	100%
		Tempo médio de espera não superior a 30 minutos para comunicação de avarias.	100%
Atendimento telefónico	39.º	Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral.	100%
		Tempo médio de espera não superior a 30 minutos para comunicação de avarias.	100%
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	40.º 41.º	Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final à reclamação escrita.	10 dias
		Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações, em formato físico ou eletrónico, em 15 dias úteis.	100%
		Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios em 22 dias úteis.	100%
		Resposta a outras comunicações escritas é de 22 dias úteis.	100%
Visita combinada	43.º 44.º	Agendamento do início da visita combinada com amplitude máxima de duas horas.	100%
		Cancelamento e/ou o reagendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17h do dia útil anterior.	100%

Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala	46.º	Deslocação ano prazo de 24 horas para utilizadores especiais.	100%
		Deslocação ano prazo de 48 horas para demais utilizadores.	100%
Frequência de leitura dos contadores	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.	NA
Substituição dos instrumentos de medição	50.º	Envio de aviso prévio relativo à substituição de 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.	100%
		Entrega ao utilizador de documento com as leituras de contador substituído e novo.	NA
Verificação extraordinária dos contadores	52.º	Levantamento do contador para a verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis.	Os contadores são verificados no local 100%
		Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis.	NA
Suspensão e reinício do contrato	54.º	Retomado no prazo máximo de cinco dias úteis.	100%

* Regulamento Municipal de Abastecimento de Água de Macedo de Cavaleiros

https://www.cm-macedodecavaleiros.pt/cmmacedocavaleiros/uploads/document/file/14597/regulamento_abastecimento_de_agua_de_macedo_de_cavaleiros1.pdf

*Regulamento Municipal de Serviços de Saneamento de Águas Residuais Urbanas de Macedo de Cavaleiros

https://www.cm-macedodecavaleiros.pt/cmmacedocavaleiros/uploads/document/file/14669/regulamento_dr.pdf

Macedo de Cavaleiros, junho de 2025

A Chefe Divisão de Gestão e Planeamento