

Ex.^{mos} Senhores

vossa referência <i>your reference</i>	vossa comunicação <i>your communication</i>	nossa referência <i>our reference</i>	nosso processo <i>our process</i>	data <i>date</i>
		O-001440/2025		2025-03-27
assunto <i>subject</i>	Relatório anual relativo ao cumprimento dos níveis mínimos do serviço previsto no Regulamento da Qualidade do Serviço			

Ex.mo(a) Senhor(a),

O regulamento da qualidade do serviço prestado ao utilizador final nos setores das águas e resíduos (RQS¹) estabelece no seu artigo 64.º que as entidades gestoras devem publicar no respetivo sítio na internet um relatório anual, até final de março, com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados naquele regulamento.

Considera-se que este relatório anual consubstancia uma mais-valia para as entidades gestoras, na medida em que, por um lado, se traduz num instrumento de divulgação de informação relativa à qualidade do serviço prestado aos utilizadores finais e, por outro, permite monitorizar eventuais necessidades de melhoria, sendo um documento suscetível de evolução em função da experiência adquirida e do nível de informação que se considere relevante destacar no âmbito da prestação dos serviços de águas e resíduos aos utilizadores finais.

Tendo presente a entrada em vigor do RQS em outubro de 2024, e na sequência de solicitações de entidades gestoras quanto ao modelo de relatório a elaborar, faz-se notar que o primeiro relatório a publicar até ao final do mês de março deve incluir informação relativa, ao último trimestre de 2024, sem prejuízo de poder incluir todo o ano de 2024.

Adicionalmente, considerando que este primeiro relatório se refere a um período inicial de vigência do RQS (ainda sem aplicação das normas relativas ao pagamento de compensações por incumprimento dos níveis mínimos da qualidade²), sublinha-se a necessidade de o relatório incluir, no mínimo:

¹ Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril

² Aplicáveis a partir de abril de 2025.



- Informação quantificada sobre os diferentes níveis mínimos de qualidade relativamente aos quais foram apresentadas reclamações pelos utilizadores finais;
- Informação quantificada e desagregada por nível de serviço das situações objeto dessas reclamações em que se verificou o incumprimento do nível de serviço fixado no RQS;
- Informação quantificada e desagregada por nível de serviço dos incumprimentos que sejam enquadráveis numa situação de exclusão de responsabilidade, conforme artigo 63.º do RQS.

Para maior facilidade, remete-se em anexo a lista dos níveis mínimos de serviço definidos no regulamento.

Assegurando este conteúdo mínimo, cabe às entidades gestoras a definição do formato de apresentação dos dados que melhor se adegue à informação de que dispõem, podendo, naturalmente, incluir informação adicional relativa ao seu desempenho, em particular quanto ao grau de cumprimento dos níveis mínimos da qualidade fixados no RQS.

Os relatórios dos próximos anos devem ser completados com as compensações que eventualmente sejam devidas aos utilizadores por incumprimento dos níveis mínimos da qualidade, aplicáveis a partir de 2025.

Em função da experiência de implementação do RQS, a ERSAR avaliará a necessidade de dar orientações adicionais sobre o formato e conteúdo destes relatórios.

Uma vez publicado o relatório no V/ sítio na internet, agradecemos a submissão do correspondente link no seguinte formulário disponibilizado para o efeito – [Publicação do relatório anual do RQS](#).

Com os melhores cumprimentos,

A Presidente

A handwritten signature in blue ink that reads "Vera Eiró".

(Prof.ª Doutora Vera Eiró)

Anexo: o referido

<p>Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais</p>
<p>Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis▪ Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas
<p>Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (artigo 13.º)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Restabelecimento no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou interrupção▪ Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento
<p>Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 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
<p>Faturação (artigo 16.º)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor
<p>Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Estabelecimento da ligação no prazo de 45 quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros▪ Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias▪ Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros
<p>Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias▪ Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração

Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)

- Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência
- Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas

Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)

- Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores
- Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas
- Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)

Pressão de serviço (artigo 21.º)

- Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis
- Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor
- Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis

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,
- Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias
- Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros

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)

Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25.º)

- Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência

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

<p>Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)
<p>Inundações (artigo 28.º)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 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
<p>Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica
<p>Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Período total de indisponibilidade não programada inferior a cinco dias de receção por ano (número de horas equivalente), face ao definido no horário da infraestrutura
<p>Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal▪ Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação▪ Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis
<p>Lavagem de contentores (artigo 33.º)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Frequência mínima 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▪ Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor▪ Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores▪ No caso de reclamação relativa a evidências de falta de higiene, lavagem do contentor de recolha, indiferenciada ou seletiva, ou a sua substituição no prazo máximo de cinco dias úteis.
<p>Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis

Informação aos utilizadores (artigo 35.º)

- Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço
- Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes
- Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios

Atendimento presencial (artigo 37.º)

- Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral
- Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria

Atendimento telefónico (artigo 39.º)

- Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral
- Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias

Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)

- Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas
- Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis
- Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis
- Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis

Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)

- Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas
- Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior

Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (artigo 46.º)

- Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais**
- Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores

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

** "Utilizador especial": utilizador final considerado prioritário quanto à prestação dos serviços de águas, tais como hospitais ou outros definidos em regulamento de serviço.

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

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)
- Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo

Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)

- Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis
- Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis

Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)

- Retoma do serviço (suspenso por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis