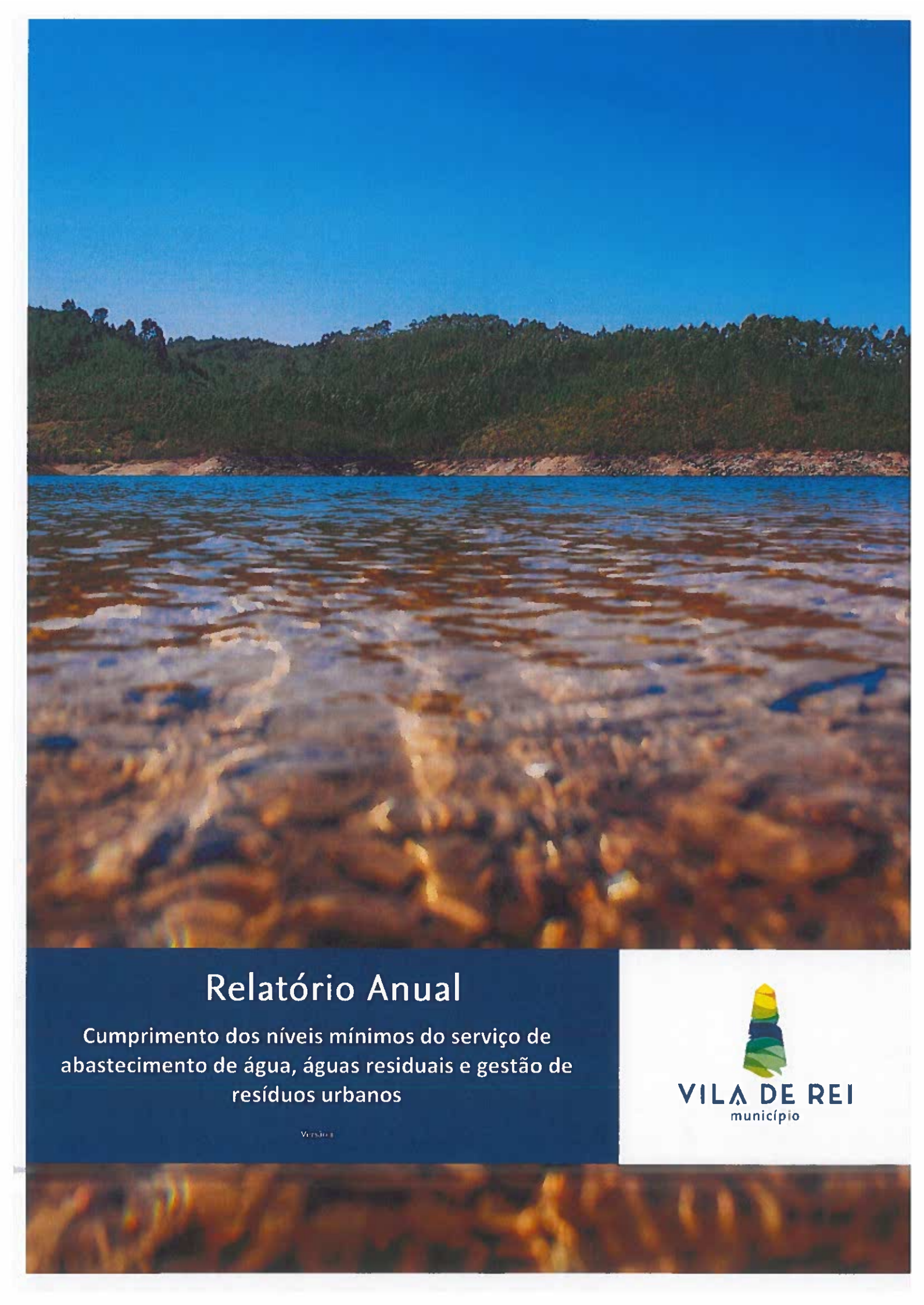




Relatório Anual

Cumprimento dos níveis mínimos do serviço de
abastecimento de água, águas residuais e gestão de
resíduos urbanos

Versão 1



VILA DE REI
município

Enquadramento Geral

Com a publicação em Diário da República do Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos. (Regulamento n.º 446/2024), no passado dia 19 de abril, importa clarificar o seguinte:

- O regulamento aprovado 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 e de gestão de resíduos urbanos, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas em caso do seu incumprimento.
- Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos, 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.

Tendo em conta a entrada em vigor do Regulamento da Qualidade do Serviço em outubro de 2024, procedeu-se à elaboração do presente relatório, que sintetiza a informação relativa ao 4º trimestre de 2024.



NÍVEIS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ÁGUAS RESIDUAIS E RESÍDUOS PRESTADOS AOS UTILIZADORES FINAIS NO 4º TRIMESTRE DE 2024

Tipologia de ocorrência	N.º de ocorrências registadas	N.º de reclamações	Tempo médio de fecho da ocorrência (dias corridos)
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)	20	0	24,3
Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (artigo 13.º)	sem registo de ocorrências	0	0
Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)	12	0	25,9
Faturação (artigo 16.º)	Verificada a aplicação da tabelas de taxas, tarifas, preços e licenças em vigor, disponível em: https://www.cm-viladerei.pt/index.php/balcao-virtual/regulamentos		
Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)	3	0	43,4
Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)	sem registo de ocorrências	0	0
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)	sem registo de ocorrências	0	0
Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)	6	0	0,2
Pressão de serviço (artigo 21.º)	4	0	13,8
Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)	sem registo de ocorrências	0	0
Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 24.º)	sem registo de ocorrências	0	0
Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25.º)	sem registo de ocorrências	0	0
Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 26.º)	sem registo de ocorrências	0	0
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)	sem registo de ocorrências	0	0
Inundações (artigo 28.º)	sem registo de ocorrências	0	0
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)	Informação disponível em: https://www.cm-viladerei.pt/index.php/viver/ambiente-servicos-urbanos/agua-saneamento-e-residuos/gestao-de-residuos		
Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)	sem registo de ocorrências	0	0
Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)	Biorresíduos recolhidos todas as quarta-feira s de cada mês.		
Lavagem de contentores (artigo 33.º)	Lavagem semestral para todas as tipologias de resíduos recolhidos		



Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)	5	1 (respondida dentro de prazo)	2
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)	Informação disponível em: https://www.cm-viladere.pt/index.php/viver/ambiente-servicos-urbanos/agua-saneamento-e-residuos e nos regulamentos em vigor.		
Atendimento presencial (artigo 37.º)	No caso do atendimento presencial os tempos de espera são muito baixos, sendo a maioria atendidas no imediato.		
Atendimento telefónico (artigo 39.º)	No caso do atendimento telefónico os tempos de espera são muito baixos, sendo a maioria das chamadas atendidas no imediato.		
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)	sem registo de ocorrências	0	0
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)	sem registo de ocorrências	0	0
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (artigo 46.º)	Para este tipo de situações a deslocação raramente excede as 24h após receção da comunicação		
Frequência de leitura dos contadores (artigo 48.º)	Frequência mensal		
Substituição dos instrumentos de medição (artigo 50.º)	18	0	6,2
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)	sem registo de ocorrências	0	0
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)	7	0	18,37

Versão 1 de 26 de março de 2025

O Vice-Presidente da Câmara Municipal de Vila de Rei

Paulo César da Silveira Lima

