

**Relatório Regulamento n. 446/2024, de 19 de Abril (2.ª série)
Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final
Serviços Municipalizados de Setúbal - 2025**

Os Serviços Municipalizados de Setúbal apresentam o presente relatório, que tem como finalidade dar cumprimento ao reporte anual referente ao ano de 2025, destacando os principais resultados obtidos no âmbito da qualidade dos serviços prestados ao utilizador final, nomeadamente no abastecimento de água, no saneamento de águas residuais urbanas e na gestão de resíduos urbanos, em conformidade com o estabelecido no Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, da ERSAR.	Resultado	Ocorrências verificadas
Obrigações de Registo (artigo 7.º)		
A Entidade Gestora dos serviços de águas e resíduos devem instalar e manter operacionais e auditáveis os sistemas de registo necessários à verificação do cumprimento das obrigações previstas no presente regulamento	Implementado	
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)		
Nos casos em que existe e se encontre operacional a ligação do sistema predial à rede pública, as Entidades Gestoras devem garantir a marcação da deslocação necessária para o início dos serviços de abastecimento de água e/ou saneamento de águas residuais urbanas, num prazo de cinco dias úteis, após a receção do pedido de contrato, instruído de toda a documentação necessária	Implementado	Sem ocorrências
Para efeitos de marcação da deslocação prevista, a Entidade Gestora deve informar o utilizador da data e do intervalo horário, com uma amplitude máxima de duas horas, para o início da intervenção	Implementado	Sem ocorrências
Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (artigo 13.º)		
O restabelecimento do abastecimento e do saneamento, ocorre no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou interrupção	Implementado	Sem ocorrências
Sempre que seja necessária a realização de trabalhos técnicos, por parte da Entidade Gestora, que impossibilitem o restabelecimento do serviço no prazo de 24 horas, o utilizador deve ser informado, dentro desse mesmo prazo, das especificidades do trabalho a realizar e da respetiva duração	Implementado	Sem ocorrências
Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)		
Deslocação ao local, por parte da entidade gestora, no prazo máximo de 4 horas após a comunicação de ocorrências no sistema público de abastecimento de água e/ou saneamento, através dos canais disponibilizados para esse efeito	Implementado	Sem ocorrências
Faturação (artigo 16.º)		
A aplicação de tarifas em violação das normas legais e regulamentares aplicáveis e/ou do tarifário em vigor, confere ao utilizador o direito a compensação, nos termos previstos no Capítulo V	Implementado	Sem ocorrências
Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)		
Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão não superior a 20 metros, a Entidade Gestora estabelece a ligação e dá início à prestação do serviço, no prazo máximo de 45 dias úteis, após a receção do pedido do utilizador instruído de toda a documentação necessária	Implementado	Sem ocorrências
Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão superior a 20 metros, a Entidade Gestora deve apresentar ao utilizador o orçamento para a execução do mesmo, quando for técnica e economicamente viável, no prazo máximo de 15 dias úteis, após a receção do pedido de ligação, instruído de toda a documentação necessária	Implementado	Sem ocorrências
Nos casos em que o ramal de ligação à rede tenha uma extensão superior a 20 metros, a respetiva execução deve ser realizada nos 60 dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do utilizador	Implementado	Sem ocorrências
Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)		
Quando estiver em causa a interrupção por motivos de mora do utilizador, no pagamento do serviço de fornecimento, a interrupção só pode ocorrer após pré-aviso escrito enviado ao utilizador, por correio registado ou meio equivalente, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a mesma venha a ter lugar	Implementado	Sem ocorrências
Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	Implementado	Sem ocorrências

Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)		
Em caso de interrupção programada no abastecimento de água, a Entidade Gestora deve comunicar aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	Implementado	Sem ocorrências
Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, a Entidade Gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo	Implementado	Sem ocorrências
Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)		
Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no bastecimento de água aos utilizadores, a Entidade Gestora, deve informar, sempre que solicitado, da duração estimada da interrupção e, no caso de interrupções cuja duração se preveja superior a 4 horas, deve disponibilizar essa informação no respetivo sítio da internet e, quando possível, através de meios de comunicação social	Implementado	Sem ocorrências
Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, a Entidade Gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano	Implementado	Sem ocorrências
Pressão de serviço (artigo 21.º)		
A Entidade Gestora está obrigada a assegurar a manutenção da pressão de serviço na rede pública, dentro dos valores definidos na legislação em vigor	Implementado	Sem ocorrências
Sempre que o utilizador considerar que a pressão do serviço não cumpre os requisitos definidos na legislação em vigor, pode dirigir um pedido de verificação à Entidade Gestora, que dispõe de 5 dias úteis, após a respetiva receção, para se deslocar ao local e iniciar as operações necessárias à verificação da pressão do serviço	Implementado	Sem ocorrências
Quando na verificação da pressão do serviço, se constate que os valores da pressão de serviço na rede pública não estão a ser cumpridos, a Entidade Gestora deve repor a pressão para o referencial previsto, no prazo máximo de 20 dias úteis	Implementado	Sem ocorrências
Qualidade da Água (artigo 22.º)		
Caso a autoridade de saúde, na sequência da persistência de incumprimento de valores paramétricos fixados na legislação em vigor, determine a adoção de medidas excecionais como a restrição ou interrupção do abastecimento e estas medidas se mantenham por mais de 24 horas, a Entidade Gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano	Implementado	Sem ocorrências
Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)		
Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão não superior a 20 metros, a Entidade Gestora estabelece a mesma e dá início à prestação do serviço, no prazo máximo de 45 dias úteis, após a receção do pedido do utilizador instruído de toda a documentação necessária	Implementado	Sem ocorrências
Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão superior a 20 metros, a Entidade Gestora deve apresentar ao utilizador o orçamento para a execução do mesmo, quando for técnica e economicamente viável, no prazo máximo de 15 dias úteis, após a receção do pedido de ligação, instruído de toda a documentação necessária	Implementado	Sem ocorrências
Nos casos em que o ramal de ligação à rede tenha uma extensão superior a 20 metros, a respetiva execução deve ser realizada nos 60 dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do utilizador	Implementado	Sem ocorrências
Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 24.º)		
Quando estiver em causa a interrupção do serviço público de águas residuais por motivos imputáveis ao utilizador, aquela só pode ocorrer quando não seja possível a interrupção do serviço de abastecimento de água e através do envio de pré-aviso escrito enviado ao utilizador, por correio registado ou, meio equivalente, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a interrupção do serviço de saneamento venha a ter lugar	Implementado	Sem ocorrências
Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25.º)		
A Entidade Gestora deve comunicar aos utilizadores, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no saneamento de águas residuais urbanas, através do respetivo sítio da internet e, complementarmente, por um dos seguintes meios: comunicação individual, afixação de avisos/editais, ou difusão de anúncios nos meios de comunicação social, indicando a duração previsível da interrupção, bem como a indicação das zonas afetadas	Implementado	Sem ocorrências
Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 26.º)		
Quando ocorrer qualquer interrupção não programada no serviço de saneamento de águas residuais urbanas aos utilizadores, a Entidade Gestora deve informar os utilizadores finais afetados quando haja risco de insalubridade pública, através do respetivo sítio na internet e, quando possível, através de meios de comunicação social	Implementado	Sem ocorrências
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)		

O utilizador deve requerer a prestação do serviço de limpeza de fossa séptica à Entidade Gestora devendo esta proceder à sua execução no prazo máximo de 10 dias após a sua solicitação, salvo quando estejam em causa condições de saúde pública, segurança ou contaminação, em que o serviço deve ser efetuado no prazo máximo de 24 horas contados da apresentação do pedido	Implementado	Sem ocorrências
Inundações (artigo 28.º)		
Aquando da 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	Implementado	Sem ocorrências
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)		
A Entidade gestora deve informar, no seu sítio da internet, os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha utilizados com indicação das respetivas áreas geográficas	Implementado	Sem ocorrências
Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)		
O período total de indisponibilidade não programado não deverá ultrapassar o número de horas equivalente a 5 dias de receção por ano, face ao definido no horário da infraestrutura	Implementado	Sem ocorrências
Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)		
A frequência mínima de recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos, nas áreas em que a primeira não exista, não deve ultrapassar uma semana	Implementado	Sem ocorrências
Em caso de ocorrência de acumulação de resíduos urbanos na via pública junto aos equipamentos de deposição, a Entidade Gestora deve regularizar a situação no prazo máximo de 2 dias úteis, após reclamação, exceto quando se trate de resíduos volumosos ou verdes, cujo prazo é de 5 dias úteis	Implementado	Sem ocorrências
Lavagem de contentores (artigo 33.º)		
No serviço de recolha indiferenciada e de recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar, se aplicável, deve ser assegurada uma frequência mínima de 4 e máxima de 28 lavagens anuais, em média, por contentor	Implementado	Sem ocorrências
Para além das frequências mínimas de lavagens definidas, a Entidade Gestora deve assegurar a lavagem de todos os contentores, com uma periodicidade mínima semestral	Implementado	Sem ocorrências
No serviço de recolha seletiva, com exceção da recolha seletiva de biorresíduos, deve ser assegurada uma frequência mínima de 1 e máxima de 6 lavagens anuais, em média, por contentor	Não aplicável	Responsabilidade da AMARSUL
No caso de reclamação relativa a evidências de falta de higiene, a Entidade Gestora deve promover a lavagem do contentor de recolha, indiferenciada ou seletiva, ou a sua substituição no prazo máximo de 5 dias úteis	Implementado	Sem ocorrências
Recolha dedicada (artigo 34.º)		
A recolha por solicitação prévia de resíduos volumosos e resíduos verdes, deve ser efetuada pela Entidade Gestora num prazo não superior a 5 dias úteis após a receção do pedido, exceto quando acordado com o utilizador data diferente	Implementado	Sem ocorrências
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)		
A Entidade Gestora tem a obrigação de prestar informação atualizada aos utilizadores, sobre as condições em que os serviços são prestados, em especial no que respeita aos tarifários aplicáveis, à qualidade da água fornecida e à qualidade do serviço	Implementado	Sem ocorrências
A Entidade Gestora deve disponibilizar aos utilizadores, por escrito, no momento da celebração do contrato de prestação de serviço, as condições contratuais, incluindo informação clara e precisa acerca dos principais direitos e obrigações dos utilizadores e da Entidade Gestora, nomeadamente quanto à medição, faturação, cobrança, condições de suspensão do serviço, tarifário, reclamações e resolução de conflitos	Em implementação	-
A Entidade Gestora é obrigada a informar os consumidores sobre a identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis	Implementado	Sem ocorrências
Meios de atendimento (artigo 36.º)		
A Entidade Gestora de dispor de um serviço de assistência permanente (piquete) para os serviços de abastecimento público de água e saneamento de águas residuais urbanas que funcione de forma ininterrupta todos os dias do ano, para dar resposta a eventuais problemas no sistema público que sejam denunciados pelos utilizadores	Implementado	Sem ocorrências
Atendimento presencial (artigo 37.º)		
O tempo médio de espera no atendimento presencial não deve ser superior a 30 minutos no atendimento geral por utilizador	Implementado	Sem ocorrências
O tempo médio de espera no atendimento presencial não deve ser superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria por utilizador	Implementado	Sem ocorrências

Atendimento telefónico (artigo 39.º)		
O tempo de espera do serviço de atendimento telefónico, em termos de média anual, não deve ultrapassar 15 minutos	Implementado	Sem ocorrências
O tempo de espera do serviço de atendimento telefónico, em termos de média anual, nas situações de comunicação de avarias não deve ultrapassar 10 minutos	Implementado	Sem ocorrências
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)		
A Entidade Gestora, na comunicação da sua decisão final relativa a uma reclamação escrita, deve informar sempre da possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo	Implementado	1
O prazo de resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações, em formato físico ou eletrónico, é de 15 dias úteis	Implementado	Sem ocorrências
O prazo de resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios é de 22 dias úteis	Implementado	1
O prazo de resposta a outras comunicações escritas é de 22 dias úteis	Implementado	1
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)		
Na visita combinada para deslocação da Entidade Gestora ao local de consumo, em que é necessária a presença do utilizador, deve ser acordado um intervalo de tempo para o seu início, o qual não deve ultrapassar 2 horas	Implementado	Sem ocorrências
O cancelamento e/ou reagendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17h do dia útil anterior	Implementado	Sem ocorrências
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala (artigo 46.º)		
Na sequência de comunicação de ocorrência anómala por parte do utilizador, a assistência técnica da responsabilidade da Entidade Gestora, que pressupõe a deslocação ao local da ocorrência, deve ocorrer no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais	Implementado	Sem ocorrências
Na sequência de comunicação de ocorrência anómala por parte do utilizador, a assistência técnica da responsabilidade da Entidade Gestora, que pressupõe a deslocação ao local da ocorrência, deve ocorrer no prazo de 48 horas no caso dos restantes utilizadores	Implementado	Sem ocorrências
Frequência de leitura dos contadores (artigo 48.º)		
Sempre que, por indisponibilidade do utilizador, se revele impossível por duas vezes consecutivas o acesso ao contador por parte da Entidade Gestora, esta deverá avisar o utilizador, por carta registada ou meio equivalente, com uma antecedência mínima de 10 dias, da data e intervalo horário, com amplitude máxima de duas horas, da terceira deslocação a fazer para o efeito	Implementado	Sem ocorrências
No aviso enviado ao utilizador, deve ainda constar a possibilidade da suspensão do fornecimento de água, no caso de não ser possível a leitura na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa no prazo previsto no aviso, que não deve ser inferior a 5 dias	Em implementação	-
Substituição dos instrumentos de medição (artigo 50.º)		
Envio de aviso prévio relativo à substituição do contador, por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, com a antecedência mínima de 10 dias, com informação da data e intervalo horário para a deslocação, desde que não ultrapasse as duas horas.	Em implementação	-
Na data de substituição dos instrumentos de medida (contadores), deve ser fornecido ao utilizador um documento onde conste as leituras registadas pelo contador substituído e pelo que a partir desse momento será instalado	Implementado	Sem ocorrências
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)		
O consumidor pode solicitar a verificação extraordinária do contador, mediante o pagamento de uma tarifa constante do tarifário em vigor, devendo a Entidade Gestora proceder ao levantamento do contador, substituindo-o por outro com o mesmo caudal permanente, no prazo máximo de 5 dias úteis, a contar da solicitação do utilizador	Implementado	Sem ocorrências
Após a receção do relatório de verificação extraordinária do contador, a Entidade Gestora remete o mesmo ao utilizador, no prazo máximo de 5 dias úteis	Implementado	Sem ocorrências
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)		
Nas situações em que o utilizador, após pedido de suspensão do contrato por desocupação do imóvel, solicita o restabelecimento do serviço, este deve ser retomado no prazo máximo de 5 dias úteis	Implementado	Sem ocorrências
Procedimento para a atribuição de compensações (artigo 56.º)		
Verificado o incumprimento dos níveis mínimos da qualidade do serviço, a compensação deve ser refletida na fatura de forma expressa e autónoma, no prazo máximo de 120 dias após a data de receção da reclamação por parte do munícipe	Em implementação	-

