



**Níveis mínimos dos serviços definidos
no Regulamento da Qualidade dos
Serviços de Águas e Resíduos prestado
ao utilizador final
Água e Saneamento
(Ano 2025)**



MUNICÍPIO DE BELMONTE
Relatório

Março 2026

Índice

1. Introdução	1
2. Níveis mínimos do serviço	3
2.1. Início da prestação de águas e resíduos (artigo 11.º)	3
2.2. Restabelecimento por facto imputável ao utilizador (Art. 13.º).....	4
2.3. Resposta a situações de emergência (Art. 15.º).....	4
2.4. Faturação (Art. 16.º).....	4
2.5. Ligação do serviço de abastecimento de água (Art. 17.º).....	4
2.6. Continuidade do serviço de abastecimento (Art. 18.º)	5
2.7. Interrupção programada do abastecimento (Art. 19.º)	6
2.8. Interrupção não programada do abastecimento (Art. 20.º)	6
2.9. Pressão do serviço (Art. 21.º)	7
2.10. Ligação do serviço de saneamento (Art. 23.º)	7
2.11. Continuidade do serviço de águas residuais (Art. 24.º)	9
2.12. Interrupção programada do saneamento (Art. 25.º).....	9
2.13. Interrupção não programada do saneamento (Art. 26.º).....	9
2.14. Utilização de fossas sépticas (Art. 27.º).....	9
2.15. Inundações (Art. 28.º)	9
2.16. Informação aos utilizadores (Art. 35.º)	10
2.17. Atendimento presencial (Art. 37.º)	11
2.18. Atendimento telefónico (Art. 39.º)	12
2.19. Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (Art. 40.º e 41.º).....	13
2.20. Visita combinada (Art. 43.º e 44.º)	14
2.21. Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala (Art. 46.º)	14
2.22. Frequência de leitura dos contadores (Art. 48.º).....	15
2.23. Substituição dos instrumentos medição (Art. 50.º).....	15
2.24. Verificação extraordinária contadores (Art. 52.º).....	16
2.25. Suspensão e reinício do contrato (Art. 54.º).....	16
3. Conclusão	17

Resumo

Em 2025, o Município de Belmonte assegurou, de forma global, o cumprimento dos níveis mínimos de serviço previstos no Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, no âmbito dos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e serviços associados.

O início da prestação de serviços decorreu dentro dos prazos regulamentares, com 206 pedidos tratados atempadamente. A resposta a situações de emergência foi imediata, incluindo fora do horário normal de funcionamento e a faturação foi realizada de acordo com o tarifário em vigor.

No abastecimento de água, foram executados 41 ramais, verificando-se cumprimento parcial do prazo de 45 dias úteis, mantendo-se pedidos em fase de orçamento. As interrupções programadas foram devidamente comunicadas com antecedência mínima de 48 horas, não se registando interrupções prolongadas. A pressão do serviço foi monitorizada em 39 ocorrências, com intervenções maioritariamente realizadas no próprio dia ou no dia útil seguinte.

No saneamento de águas residuais, foram executados 5 ramais, não tendo sido cumprido o prazo máximo regulamentar de execução, registando-se 7 situações de inundação. No serviço de limpeza de fossas sépticas, 69 intervenções foram realizadas dentro do prazo legal, num total de 112 pedidos.

Relativamente ao atendimento aos utilizadores, foram registados 556 atendimentos presenciais e 1098 telefónicos, não existindo dados formais sobre tempos médios de espera, mas sem registo de reclamações associadas. A maioria das reclamações e comunicações escritas foi respondida dentro dos prazos regulamentares.

Em síntese, o desempenho global evidencia uma prestação de serviço adequada e estável, identificando-se oportunidades de melhoria ao nível do registo de indicadores, da execução de ramais de saneamento e da disponibilização de informação sobre mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo.

1. Introdução

A ERSAR, enquanto entidade reguladora dos setores da água, do saneamento e dos resíduos urbanos, tem como função supervisionar e orientar a organização e o modo de funcionamento das entidades gestoras.

No âmbito das suas competências, foi publicado, em 19 de abril de 2024, o Regulamento n.º 446/2024, o qual estabelece os níveis mínimos de qualidade dos serviços prestados aos utilizadores finais, bem como define o regime de compensações a atribuir em situações de incumprimento desses níveis. A sua adoção decorre da necessidade de promover maior uniformidade e qualidade nos serviços prestados às populações e reforçar os direitos dos utilizadores finais.

O regulamento tem por principais objetivos:

- Definir níveis mínimos de qualidade do serviço em todas as vertentes diretamente sentidas pelos utilizadores, incluindo continuidade, qualidade da água, tratamento de reclamações, entre outros.
- Estabelecer direitos dos utilizadores, em particular o direito a compensações sempre que os níveis mínimos não sejam cumpridos.
- Uniformizar critérios e procedimentos entre todas as entidades gestoras dos setores de água e resíduos para garantir uma prestação de serviço mais eficiente e transparente.

Assim sendo, este relatório visa cumprir o previsto no n.º 5 do artigo 64.º do Regulamento n.º 446/2024, que determina a publicação anual, até ao final de março, no sítio da internet das entidades gestoras, de um relatório com os principais resultados do ano anterior, no que respeita aos níveis mínimos de qualidade do serviço.

Este Regulamento aplica-se a todas as entidades gestoras e entrou em vigor em outubro de 2024. No entanto, o Capítulo V, que regula o pagamento de compensações aos utilizadores, apenas produziu efeitos a partir de 19 de abril de 2025.



O relatório em apreço evidencia, o desempenho do Município de Belmonte, enquanto entidade gestora municipal direta, no que se refere ao cumprimento dos níveis mínimos de qualidade de serviço ao utilizador final, aplicáveis aos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais urbanas, no ano de 2025.

2. Níveis mínimos do serviço

Artigo (s)	Nível mínimo de serviço	Desempenho e Observações
<p>2.1. Início da prestação de águas e resíduos (artigo 11.º)</p>	<p>Deslocação necessária no prazo de 5 dias úteis após a receção do pedido de contrato</p>	<p>Foram recebidos 206 pedidos.</p> <p>Todas as deslocações foram realizadas dentro dos prazos estabelecidos.</p> <p>Sempre que não foi possível assegurar a efetiva prestação do serviço, o munícipe foi devidamente avisado.</p> <p>Os agendamentos apenas são efetuados por solicitação do munícipe, nomeadamente nos casos em que o contador não se encontre acessível.</p> <p>Em todas as situações é deixada informação relativa ao número do contador instalado, a respetiva leitura, a data da intervenção e a identificação do funcionário responsável pela execução do serviço.</p>
	<p>Agendamento da prestação do serviço com uma amplitude máxima de 2 horas para o início da intervenção</p>	<p>Não foram registados dados relativos ao agendamento do início da prestação do serviço com a amplitude máxima de duas horas para o início da intervenção.</p>

Artigo (s)	Nível mínimo de serviço	Desempenho e Observações
2.2. Restabelecimento por facto imputável ao utilizador (Art. 13.º)	Restabelecimento do abastecimento e do saneamento ocorre no prazo máximo de 24 horas após regularização da situação que originou a interrupção	Não houve restabelecimentos de abastecimento e do saneamento durante o ano de 2025.
	O utilizador deve ser informado, dentro desse mesmo prazo, quando seja preciso realizar trabalhos técnicos	Não houve restabelecimentos de abastecimento e do saneamento durante o ano de 2025.
2.3. Resposta a situações de emergência (Art. 15.º)	-	A resposta é imediata, sempre que se verificam situações de emergência. Fora do horário de serviço, o serviço de piquete assegura esse cumprimento.
2.4. Faturação (Art. 16.º)	-	Conforme. Todas as tarifas são aplicadas de acordo com o tarifário em vigor.
2.5. Ligação do serviço de abastecimento de água (Art. 17.º)	Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias úteis quando seja necessária a execução de ramal até 20 m	No ano de 2025 foram executados 41 ramais de abastecimento, dos quais 19 no prazo de 45 dias úteis, 16 estão à espera de orçamento.
	Apresentação do orçamento no prazo máximo de 15 dias úteis após a receção do	O orçamento para a execução da ligação é apresentado ao utilizador no prazo máximo de

Artigo (s)	Nível mínimo de serviço	Desempenho e Observações
	pedido de ligação, instruído de toda a documentação necessária	15 dias úteis após a receção do pedido devidamente instruído.
	Estabelecimento de 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.	A ligação é estabelecida no prazo máximo 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.
2.6. Continuidade do serviço de abastecimento (Art. 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	Não foram registados dados relativos ao agendamento do início da prestação do serviço com a amplitude máxima de duas horas para o início da intervenção.
	Restabelecimento não se realize no prazo máximo de 4 horas	

Artigo (s)	Nível mínimo de serviço	Desempenho e Observações
<p>2.7. Interrupção programada do abastecimento (Art. 19.º)</p>	<p>Informação aos utilizadores sobre a data, hora e zonas afetadas, com antecedência mínima de 48 horas</p>	<p>Foram registadas 10 interrupções.</p> <p>Todas as interrupções programadas são comunicadas com 48 h de antecedência no site do Município de Belmonte e nas redes sociais.</p>
	<p>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)</p>	<p>Sem registo de ocorrências.</p>
<p>2.8. Interrupção não programada do abastecimento (Art. 20.º)</p>	<p>Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores</p>	<p>A informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores é disponibilizada através dos meios pelos quais o pedido foi efetuado, nomeadamente por telefone ou por correio eletrónico ou presencialmente.</p>
	<p>Interrupções cuja duração se preveja superior a 4 horas, deve disponibilizar essa informação no respetivo sítio na internet e, quando possível, através dos meios de comunicação social</p>	<p>A informação é igualmente disponibilizada no site do Município de Belmonte e nas redes sociais sempre que se verificarem interrupções no abastecimento de água com duração superior a quatro horas.</p>
	<p>Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, a entidade</p>	<p>Sem registo de ocorrências.</p>

Artigo (s)	Nível mínimo de serviço	Desempenho e Observações
	gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano	
2.9. Pressão do serviço (Art. 21.º)	Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	Registaram-se 39 ocorrências. As medições de pressão são sempre que possível, executadas no próprio dia ou no dia útil seguinte.
	Garantia da pressão do serviço dentro dos valores definidos na legislação	É garantida sempre que possível de modo a não colocar em causa a estabilidade da rede de abastecimento.
	Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	Sem registo de ocorrências.
2.10. Ligação do serviço de saneamento (Art. 23.º)	Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão não superior a 20 m, a entidade gestora estabelece a mesma no prazo máximo de 45 dias úteis	No ano de 2025 foram executados 5 ramais de saneamento, onde nenhum foi executado no prazo máximo de 45 dias.
	Deve apresentar ao utilizador o orçamento para a execução do mesmo, quando for técnica e economicamente viável, no prazo	O orçamento para a execução da ligação é apresentado ao utilizador no prazo máximo de

Artigo (s)	Nível mínimo de serviço	Desempenho e Observações
	máximo de 15 dias úteis após a receção do pedido de ligação	15 dias úteis após a receção do pedido devidamente instruído.
	No caso previsto no n.º 3, a execução do ramal de ligação deve ser realizada nos 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	Sem registo de ocorrências.

Artigo (s)	Nível mínimo de serviço	Desempenho e Observações
2.11. Continuidade do serviço de águas residuais (Art. 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	Sem registo de ocorrências.
2.12. Interrupção programada do saneamento (Art. 25.º)	Informação aos utilizadores sobre a data, hora e zonas afetadas, com antecedência mínima de 48 horas	Sem registo de ocorrências.
2.13. Interrupção não programada do saneamento (Art. 26.º)	Informação no sítio da internet sobre a duração previsível das zonas afetadas	Sem registo de ocorrências.
2.14. Utilização de fossas sépticas (Art. 27.º)	Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	Foram realizadas 69 limpezas de fossa dentro dos 10 dias úteis, num total de 112 pedidos.
2.15. Inundações (Art. 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.	Foram registadas 7 ocorrências. Sempre que existe a ocorrência de uma inundação a resposta é imediata.

Artigo (s)	Nível mínimo de serviço	Desempenho e Observações
2.16. Informação aos utilizadores (Art. 35.º)	Disponibilização no sítio da internet do regulamento de serviço	O Regulamento está disponível no sítio da internet do Município de Belmonte em: https://www.cm-belmonte.pt/wp-content/uploads/2021/04/Regulamento-do-Sistema-de-Abastecimento-de-Agua-e-do-Servico-de-Saneamento-de-Aguas-Residuais-Urbanas-do-Municipio-de-Belmonte.pdf
	Disponibilizar aos utilizadores, por escrito, no momento da celebração do contrato de prestação de serviço, as condições contratuais	As disponibilizações das condições contratuais são fornecidas no momento do contrato.
	Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis por imposição legal decorrente de arbitragem necessária	Não disponível.

Artigo (s)	Nível mínimo de serviço	Desempenho e Observações
<p>2.17. Atendimento presencial (Art. 37.º)</p>	<p>Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral</p>	<p>Foram registados 556 atendimentos (abril a dezembro de 2025).</p> <p>Não foi possível identificar os tempos médios de espera por não termos controlo; estima-se 10 a 15 min/atendimento.</p> <p>Devido à inexistência de reclamações supõe-se que os tempos médios de espera sejam reduzidos.</p>
	<p>Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria</p>	<p>Não foi possível identificar os tempos médios de espera por não termos controlo; estima-se 10 a 15 min/atendimento.</p> <p>Devido à inexistência de reclamações supõe-se que os tempos médios de espera sejam reduzidos.</p>

Artigo (s)	Nível mínimo de serviço	Desempenho e Observações
2.18. Atendimento telefónico (Art. 39.º)	Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	<p>Foram registadas 1098 chamadas telefónicas (durante o ano de 2025).</p> <p>Não foi possível identificar os tempos médios de espera; mas são muito baixos, sendo a maioria dos munícipes atendidos no imediato.</p> <p>Devido à inexistência de reclamações supõe-se que os tempos sejam reduzidos.</p>
	Tempo médio de espera não superior a 10 minutos no atendimento geral	<p>Não foi possível identificar os tempos médios de espera por não termos controlo.</p> <p>Devido à inexistência de reclamações supõe-se que os tempos médios de espera sejam reduzidos.</p>

Artigo (s)	Nível mínimo de serviço	Desempenho e Observações
<p>2.19. Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (Art. 40.º e 41.º)</p>	<p>Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas</p>	<p>No período em análise, não se registaram ocorrências de recurso a mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo.</p> <p>Todas as reclamações escritas apresentadas pelos utilizadores foram analisadas e respondidas pelo serviço, tendo sido resolvidas no âmbito interno, não havendo necessidade de encaminhamento para entidades de resolução alternativa de conflitos.</p>
	<p>Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações, em formato físico ou eletrónico no prazo de 15 dias úteis</p>	<p>Só ocorreu 1 reclamação apresentada no livro de reclamações em formato eletrónico.</p>
	<p>Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios é de 22 dias úteis</p>	<p>No período em análise, foram rececionadas 208 reclamações escritas onde 170 reclamações foram respondidas em 22 dias úteis.</p>
	<p>Resposta a outras comunicações escritas é de 22 dias úteis</p>	<p>No período em análise, foram rececionados 182 sugestões e pedidos de informação onde 153 foram respondidos em 22 dias úteis.</p>

Artigo (s)	Nível mínimo de serviço	Desempenho e Observações
2.20. Visita combinada (Art. 43.º e 44.º)	Agendamento do início da visita combinada com amplitude máxima de duas horas	Todos os agendamentos foram realizados nos prazos devidos.
	O cancelamento e/ou reagendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17 horas do dia útil anterior	Sem registo de ocorrências.
2.21. Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala (Art. 46.º)	Deslocação no prazo de 24 horas para utilizadores especiais	Sem registo para utilizadores especiais.
	Deslocação no prazo de 48 horas para demais utilizadores	Todas as ocorrências para demais utilizadores são verificadas em menos de 48h.

Artigo (s)	Nível mínimo de serviço	Desempenho e Observações
<p>2.22. Frequência de leitura dos contadores (Art. 48.º)</p>	<p>Envio de aviso prévio para a realização da terceira deslocação para leitura com 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 indicação de data alternativa</p>	<p>Sem registo de ocorrências.</p>
<p>2.23. Substituição dos instrumentos medição (Art. 50.º)</p>	<p>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</p>	<p>Foram registadas 60 substituições de contadores.</p> <p>Os agendamentos só são efetuados por solicitação do cliente e quando o contador não se encontra acessível.</p> <p>Sempre que solicitado, é contactado previamente por telefone.</p>
	<p>Entrega ao utilizador de documento com leituras do contador substituído</p>	<p>É sempre deixada informação do número de contador retirado e instalado, contagens, data e funcionário responsável pela execução do serviço.</p>

Artigo (s)	Nível mínimo de serviço	Desempenho e Observações
2.24. Verificação extraordinária contadores (Art. 52.º)	Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada ao utilizador no prazo de 5 dias úteis	Há 1 ocorrência registada no ano de 2025. Quando solicitado, a substituição é efetuada cumprindo as disposições legais.
	Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	O envio do relatório está dependente da disponibilização por parte da empresa responsável, sendo que estes processos são por norma, morosos.
2.25. Suspensão e reinício do contrato (Art. 54.º)	Retomado no prazo máximo de 5 dias úteis	Sem registo de ocorrências.

3. Conclusão

Da análise ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço previstos no Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, conclui-se que, no ano de 2025, o Município de Belmonte, enquanto entidade gestora dos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, assegurou, de forma global, o cumprimento das obrigações regulamentares aplicáveis.

Verifica-se que a maioria dos indicadores analisados apresenta um desempenho conforme, destacando-se, em particular, o cumprimento dos prazos associados ao início da prestação de serviços, à resposta a situações de emergência, à faturação, à continuidade do serviço, às interrupções programadas e não programadas, bem como à assistência técnica, leitura e substituição de contadores. Sempre que aplicável, os utilizadores foram devidamente informados, quer através de contacto direto, quer por meio do sítio institucional e redes sociais do Município.

Em diversos indicadores não se registaram ocorrências durante o período em análise, não sendo, por esse motivo, possível proceder à avaliação do respetivo desempenho, o que, ainda assim, reflete uma situação de normal funcionamento do serviço, sem necessidade de ativação dos procedimentos previstos no regulamento.

Identificam-se, contudo, limitações ao nível do registo e monitorização de alguns indicadores, nomeadamente no que respeita aos tempos médios de espera no atendimento presencial e telefónico e ao agendamento com amplitude máxima de duas horas, situações que não resultam de incumprimento efetivo, mas antes da inexistência de mecanismos formais de controlo e registo. Destaca-se igualmente a necessidade de melhoria no cumprimento dos prazos de execução de ramais de saneamento, bem como na disponibilização da informação relativa às entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, conforme previsto no regulamento.

Em síntese, o desempenho global evidencia uma prestação de serviço adequada, estável e alinhada com os requisitos do Regulamento n.º 446/2024, recomendando-se, para períodos futuros, o reforço dos sistemas de registo e monitorização, de modo a permitir uma avaliação mais objetiva e completa do cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos pela ERSAR.

