

**Relatório Anual da Qualidade do Serviço Prestado ao
Utilizador Final - Água, Águas Residuais e Resíduos Urbanos**

2025

Índice

1. Introdução	5
2. Caracterização da Entidade Gestora em Baixa	5
3. Indicadores de Desempenho.....	6
Meios de Atendimento.....	6
Presencial (Artº 37 do RQS).....	6
Telefónico (Artº 39 do RQS)	6
Eletrónico	7
Informações aos Utilizadores (Artº 35 do RQS)	8
Reclamações (Artº 40 e 41 do RQS)	8
Serviços de Abastecimento de Água Pública.....	10
Início de Prestação de serviços (Artº 11 do RQS).....	10
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao consumidor (Artº 13 do RQS)	11
Resposta a situações de emergência (Artº 15 do RQS).....	12
Ligação do serviço de Abastecimento de água (Artº 17 do RQS).....	12
Continuidade do serviço de abastecimento de água (Artº 18 RQS)	13
Interrupção programada e não programada do serviço de abastecimento (Artº 19 e 20 do RQS).....	13
Pressão do serviço (Artº 21 do RQS)	14
Frequência de leitura dos instrumentos de medição (Artº 48 do RQS).....	14
Substituição dos instrumentos de medição (Artº 50 do RQS)	15
Verificação extraordinária dos contadores (Artº 52 do RQS)	15
Serviços de Saneamento de Águas Residuais Urbanas	16
Início de Prestação de serviços (Artº 11 do RQS).....	16
Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (Artº 23 do RQS)	16
Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (Artº 24 do RQS)	17
Interrupção programada e não programada do serviço de saneamento de águas residuais (Artº 25 e 26 do RQS).....	17
Utilização de fossas sépticas (Artº 27 do RQS).....	17
Inundações (Artº 28 do RQS).....	18
Serviços de Gestão de Resíduos Urbanos	19
Continuidade do serviço de recolha e/ou dedicada e centros de Resíduos Urbanos (Artº 30, 31, 32 e 34 do RQS).....	19
Lavagem de contentores (Artº 33 do RQS)	21
Compensações	22

Outros.....	22
Visitas combinadas (Artº 43 e 44 do RQS)	22
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anômala (Artº 46 do RQS)	24
Suspensões e reinícios de contrato (Artº 54 do RQS)	24
Faturação (Artº 16 do RQS)	25
Resumo de Requisições	27
Qualidade de água.....	28
Recolha de Resíduos Urbanos	29
4. Conclusão	30

Siglas

RQS – Regulamento da Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final

ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

AA – Abastecimento de Água

AR – Águas Residuais

RU – Resíduos Urbanos

TM – Triagem Mecânica

REEE – Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrônicos

OAU – Óleos Alimentares Usados

1. Introdução

O Regulamento da Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final (Regulamento 446/2024 de 19 de abril), doravante mencionado como RQS, visa promover uma maior qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras aos utilizadores finais nos serviços de abastecimento de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos, assim como uma harmonização regulatória dos níveis mínimos de qualidade.

Este documento, relativo ao ano de 2025, reflete o compromisso contínuo da Entidade Gestora-Município de Melgaço com a excelência operacional e a satisfação do consumidor. A presente análise é um testemunho dos esforços diligentes que a entidade gestora tem empreendido ao longo do tempo para aprimorar a experiência do consumidor. Não só demonstra a conformidade com os padrões estabelecidos pela ERSAR, mas também ressalta o compromisso em superar as expectativas dos nossos consumidores. A abordagem proativa adotada pela Entidade Gestora tem sido fundamental para garantir a qualidade dos serviços prestados.

2. Caracterização da Entidade Gestora em Baixa

O Município de Melgaço é responsável pela gestão de 27 zonas de abastecimento de água para consumo humano, provenientes de massas de água subterrâneas em 49 origens, abrangendo 5960 alojamentos servidos. Como entidade gestora dos sistemas de abastecimento de água tem ainda sob a sua gestão uma zona de abastecimento em que a água é comprada à empresa Águas do Norte, SA que abrange 1685 alojamentos.

Neste contexto detém 393,8 Km de rede de abastecimento, 7929 ramais e 33 reservatórios com a capacidade máxima de 3817 m³, inseridos na bacia hidrográfica do Rio Minho e Lima.

Relativamente ao sistema de Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas, o Município de Melgaço dispõe de 19 Estações de Tratamento de Águas Residuais, abrangendo 4954 alojamentos servidos. Neste contexto detém 208.12km de coletores, 4862 ramais e 43 Estações Elevatórias.

No âmbito da Gestão de Resíduos Urbanos, o Município de Melgaço disponibiliza 847 contentores de superfície e 19 subterrâneos para a deposição de resíduos indiferenciados. A operação de recolha é efetuada por duas viaturas, operando em circuitos distintos. A gestão dos resíduos recicláveis — papel, embalagens, vidro e óleos alimentares usados — compete à Valorminho – Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos, S.A., entidade que assegura a cobertura do concelho através de uma rede de ecopontos. Com o objetivo de otimizar a recolha e promover a compostagem de resíduos alimentares e verdes, visando o desvio de resíduos dos aterros sanitários e o incremento da sustentabilidade ambiental, a entidade gestora implementou sistemas de recolha e tratamento de biorresíduos no Agrupamento de Escolas de Melgaço, no IPVC e na EPRAMI. Paralelamente, promove a distribuição de

compostores domésticos a municipais, estabelecimentos de restauração e Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS).

3. Indicadores de Desempenho

Meios de Atendimento

O compromisso da entidade gestora prende-se com a excelência no apoio ao cliente, refletindo-se numa estratégia multicanal que integra o atendimento telefónico, o suporte por correio eletrónico e o atendimento presencial no Balcão de Atendimento de Águas e Resíduos, garantindo uma resposta completa e eficaz às necessidades dos consumidores.

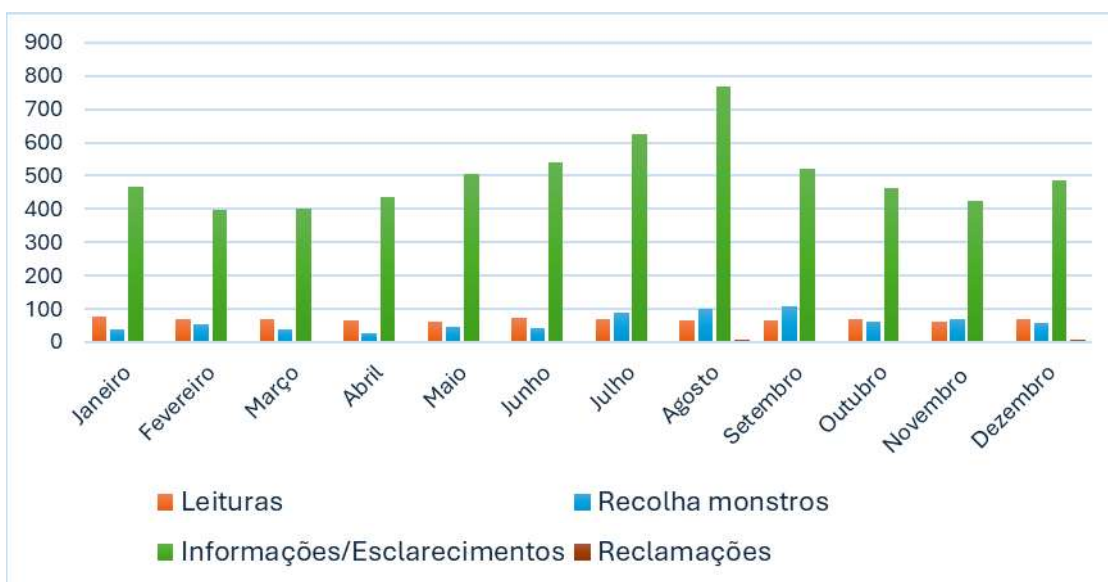
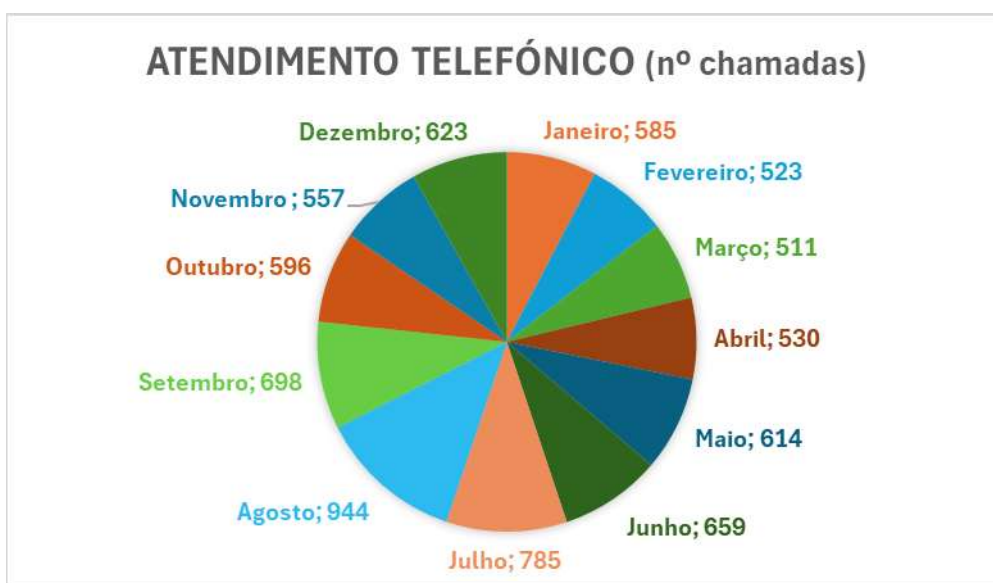
Presencial (Artº 37 do RQS)

O atendimento presencial aos consumidores é realizado por meio do Balcão de Atendimento de Águas e Resíduos. Não foram contabilizados registos, uma vez que a área abrangida possui menos de 30.000 habitantes.

Telefónico (Artº 39 do RQS)

A entidade gestora disponibiliza ao consumidor uma linha telefónica a que corresponde uma gama de numeração geográfica (251 410 180), móvel (927 525 126) e uma linha verde (800 207 375).

Durante o ano de 2025 foram recebidos 7625 contactos telefónicos, maioritariamente relacionados com pedidos de informação/esclarecimentos sobre faturação, leituras e pedidos de recolha de Resíduos Volumosos (“objetos volumosos e/ou pesados, fora de uso, provenientes das habitações ou outros locais e que, pelo seu volume, forma ou dimensões, não possam ser recolhidos pelos meios normais de remoção”).



Eletrónico

O Município de Melgaço tem ao dispor dos seus consumidores vários contactos de correio eletrónico que agilizam o processo de comunicação entre o consumidor e a entidade gestora:

cobrancas@cm-melgaco.pt;

leituras.agua@cm-melgaco.pt;

atendimento@cm-melgaco.pt;

secretaria.dosu@cm-melgaco.pt;

Informações aos Utilizadores (Artº 35 do RQS)

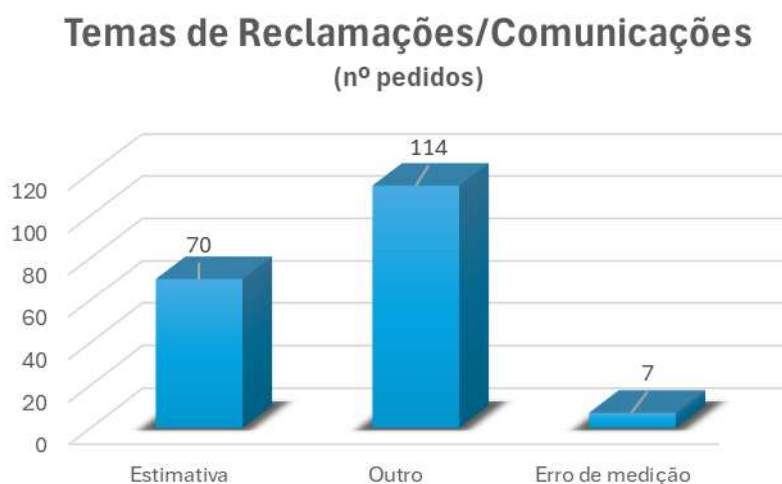
Estabelece a regulamentação da qualidade de serviço que as entidades gestoras devem ter disponíveis diversos meios de receção de pedidos de informação por parte dos consumidores – presencial, telefónico, correio eletrónico, balcão eletrónico, carta. Estabelece também que os pedidos de informação apresentados por escrito são passíveis de ser avaliados através de um indicador geral que mede a capacidade de resposta aos pedidos de informação, que não deve exceder os 22 dias úteis.

Especificamente, os pedidos de informação apresentados por telefone, balcão eletrónico ou correio eletrónico são respondidos de forma mais célere, enquanto os que carecem de inspeção e/ou averiguação de factos dispõem de um tempo de resposta mais demorado, mas sempre comprometidos com os prazos estabelecidos pela legislação em vigor.

Reclamações (Artº 40 e 41 do RQS)

O RQS estipula que as entidades gestoras devem responder a todas as reclamações que lhes sejam dirigidas, independentemente da forma de apresentação. Para reclamações apresentadas no livro de reclamações, em formato físico ou eletrónico, o prazo de resposta é de 15 dias úteis. A esta entidade gestora, no ano de 2025, não foram apresentadas reclamações nesse âmbito.

As reclamações escritas apresentadas por outros meios e/ou comunicações no serviço de Abastecimento de Água, serviços de Saneamento de Águas Residuais Urbanas e gestão de Resíduos Urbanos, o prazo de resposta é de 22 dias úteis. Nesse contexto, no ano de 2025 foram registadas 193 reclamações através de diversos meios (telefonicamente, presencial, correio eletrónico), conforme se descreve:



TOTAL RECLAMAÇÕES (TEMPOS RESPOSTA)



Serviços de Abastecimento de Água Pública

O Abastecimento de Água à população é um serviço com função de bem-estar social, essencial à saúde pública e garantia de qualidade de vida. Sob esse ponto de vista, a entidade gestora visa a proteção do meio ambiente, seguindo uma série de princípios como a garantia da confiabilidade, qualidade dos serviços e sua eficiência.

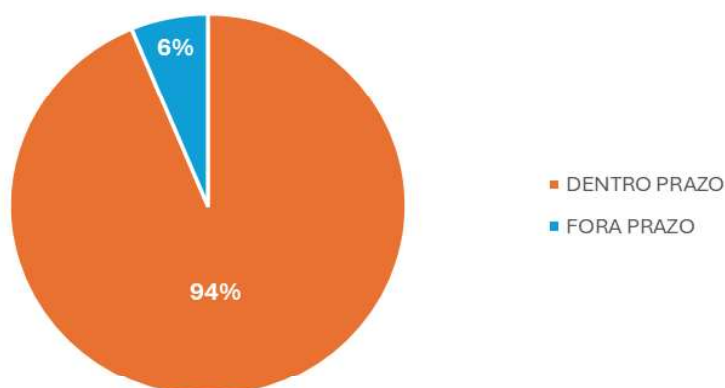
Início de Prestação de serviços (Artº 11 do RQS)

Para efeitos de aplicação do RQS, considera-se início da prestação dos serviços de abastecimento de água a conclusão, pela entidade gestora, das operações necessárias que permitam a efetiva prestação do serviço contratado. Nos casos em que exista e se encontre operacional a ligação do sistema predial à rede pública, as entidades gestoras devem garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação da deslocação necessária para o início dos serviços de abastecimento de água num prazo de 5 dias úteis após a receção do pedido de contrato, instruído com toda a documentação necessária.

Nestes termos, foram realizados 255 pedidos:

Prestação Serviços de Abastecimento de Água
(nº pedidos)



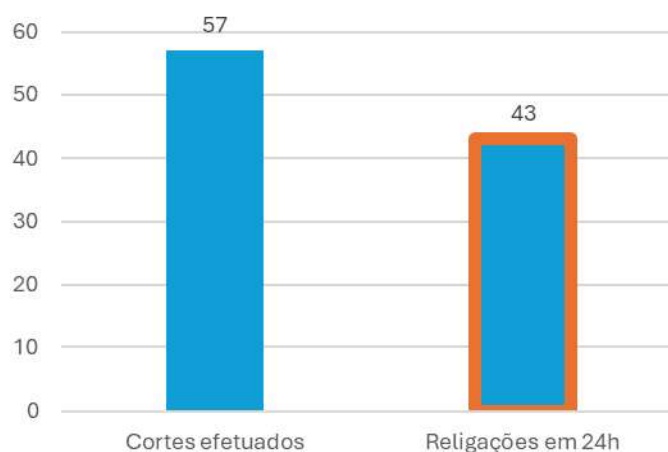


Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao consumidor (Artº 13 do RQS)

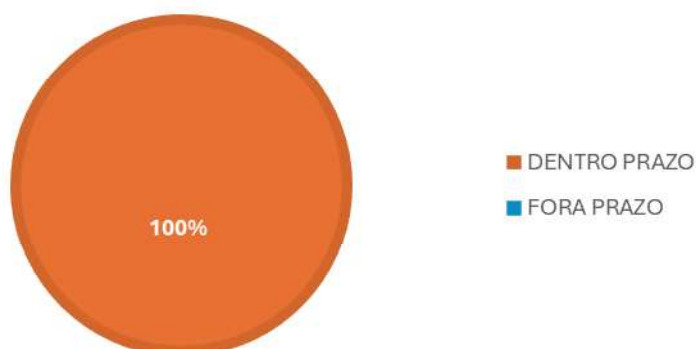
Os factos imputáveis ao utilizador que podem conduzir à interrupção dos serviços de abastecimento público de água são estabelecidos em legislação especial e no Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (594/2018 de 4 de setembro). O restabelecimento do abastecimento, após interrupção por facto imputável ao utilizador, aplica-se quando a situação que deu origem àquela interrupção estiver corrigida.

No ano de 2025 foi realizada uma campanha de cortes que deu origem a:

Interrupção por facto imputável ao consumidor (nº)



Religações



Resposta a situações de emergência (Artº 15 do RQS)

“Consideram-se situações de emergência aquelas que ocorram no sistema público e sejam 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.”

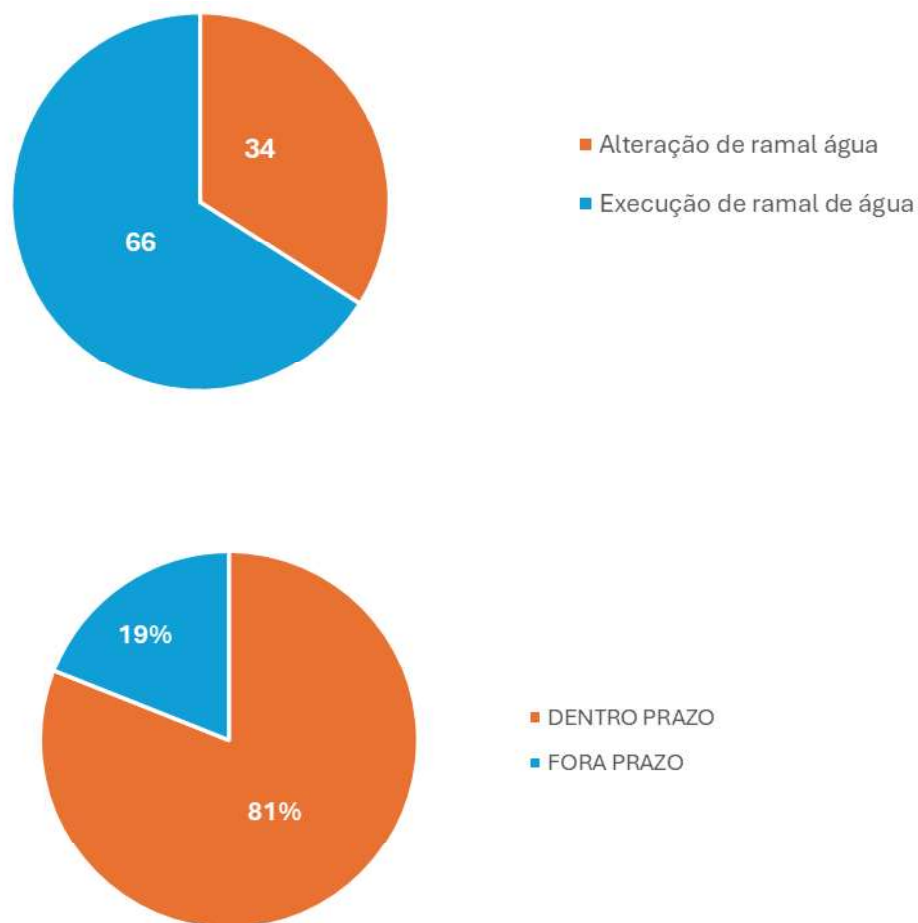
Não existe reporte de emergências no ano de 2025.

Ligação do serviço de Abastecimento de água (Artº 17 do RQS)

A execução dos ramais de ligação de abastecimento de água, enquanto parte integrante da rede pública, é da responsabilidade da entidade gestora. Os ramais de abastecimento público de água classificam-se em duas categorias: ramais com extensão até 20 metros do limite da propriedade do consumidor e ramais com extensão superior a 20 metros. O prazo para a execução é de 45 dias após a receção do pedido do utilizador, devidamente instruído com a documentação necessária, para ramais com extensão até 20 metros, e de 60 dias para ramais de maior extensão.

Durante o ano de 2025 foram executados 100 ramais de abastecimento público de água com extensão até 20 metros do limite da propriedade:

Ligação do serviço de Abastecimento de Água (nº pedidos)



Continuidade do serviço de abastecimento de água (Artº 18 RQS)

Não foram registadas situações anómalas de interrupções, garantindo que o serviço público de abastecimento de água foi disponibilizado de forma contínua a todos os consumidores, salvo as situações de factos imputáveis ao mesmo.

Interrupção programada e não programada do serviço de abastecimento (Artº 19 e 20 do RQS)

A entidade gestora comunicou aos utilizadores finais, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água, com indicação da data e horário, bem como as zonas afetadas, através do respetivo sítio na internet e complementarmente, por afixação de avisos/editais e difusão de anúncios nos meios de comunicação social. A informação encontra-se disponível, para consulta, no site do município:

<https://www.cm-melgaco.pt/viver/servicos/informacao-municipal/editaisavisos/#158-687-2025>

Como não ocorreu nenhuma interrupção que se prolongasse por mais de 24 horas, não houve necessidade de providenciar alternativas de água para o consumo humano.

Na situação de interrupções não programadas, a entidade gestora informou, sempre que solicitado pelos consumidores, a duração estimada.

Pressão do serviço (Artº 21 do RQS)

“A entidade gestora está obrigada a assegurar a manutenção da pressão de serviço na rede pública, dentro dos valores definidos na legislação em vigor”

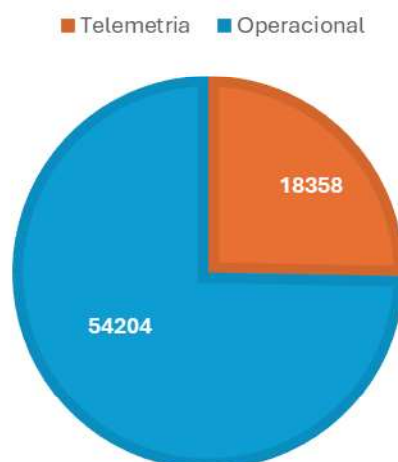
Sempre que o consumidor considerar que a pressão não cumpre os valores previstos, a Entidade Gestora deve proceder à verificação no prazo de 5 dias úteis. Caso, efetivamente, os valores não estejam a ser cumpridos, a Entidade Gestora deve repor a pressão para o referencial previsto, no prazo máximo de 20 dias úteis.

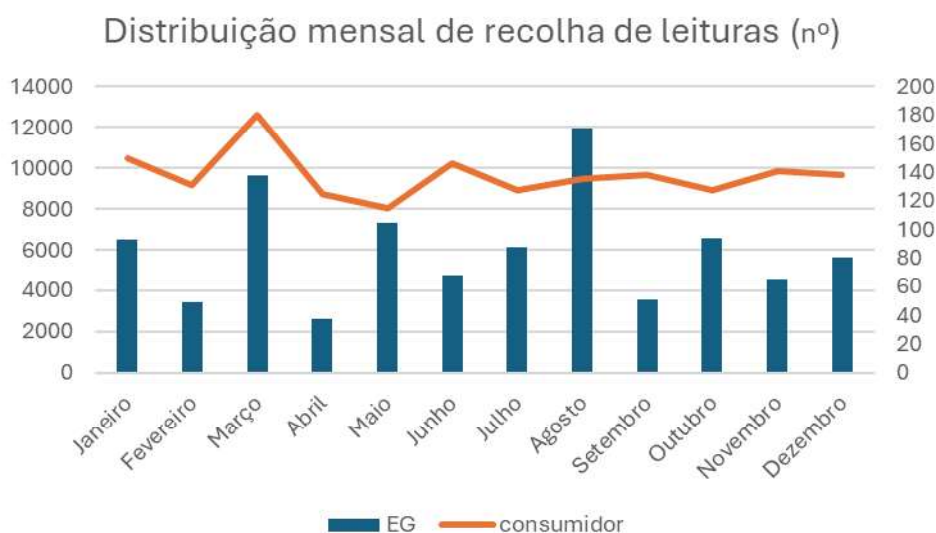
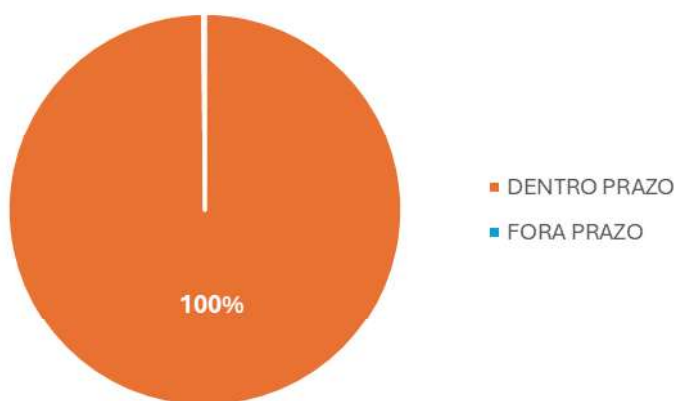
Foram realizadas, em 2025, 6 verificações de pressão a pedido do consumidor, tendo a entidade gestora se deslocado num prazo inferior a 5 dias úteis para averiguação. Dado que, após verificação *in loco*, a pressão se encontrava dentro dos parâmetros legais, não houve necessidade de mais intervenções.

Frequência de leitura dos instrumentos de medição (Artº 48 do RQS)

A entidade gestora disponibiliza aos consumidores para reporte de leituras de contadores vários meios, nomeadamente, correio eletrónico, telefonicamente, presencialmente. Para além disso, pelos serviços, são efetuadas leituras dos contadores com uma frequência mínima de duas vezes por ano, com um distanciamento máximo entre duas leituras consecutivas de seis meses. Para tal, esta entidade, elabora um plano anual de circuitos de leituras que permite uma perceção mais fiável dos consumos reais.

Recolha de leituras





Substituição dos instrumentos de medição (Artº 50 do RQS)

No âmbito de uma campanha de substituição de contadores analógicos por contadores telemétricos, no ano de 2025 foram realizadas 187 substituições de instrumentos de medição. Para tal, foram avisados os utilizadores, com antecedência mínima de 10 dias uteis, da data e do período previsível da deslocação, num intervalo de duas horas.

Verificação extraordinária dos contadores (Artº 52 do RQS)

Foi registado 1 pedido de verificação extraordinária de contador no ano de 2025. O levantamento foi realizado em 5 dias úteis e o relatório da entidade competente com os resultados foi enviado ao utilizador no mesmo prazo.

Serviços de Saneamento de Águas Residuais Urbanas

Início de Prestação de serviços (Artº 11 do RQS)

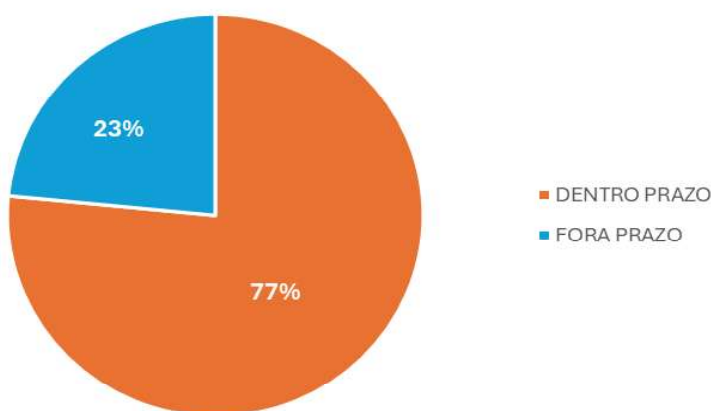
Para efeitos de aplicação do regulamento, considera-se início da prestação dos serviços de saneamento de águas residuais urbanos a conclusão pela entidade gestora das operações necessárias que permitam a efetiva prestação do serviço contratado. Nos casos em que existe e se encontra operacional a ligação do sistema predial à rede pública, as entidades gestoras devem garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação da deslocação necessária para o início dos serviços de saneamento de águas residuais urbanas num prazo de cinco dias úteis após a receção do pedido de contrato, instruído de toda a documentação necessária.

Nestes termos, foram realizados, 12 pedidos de aditamentos a contratos já existentes.

Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (Artº 23 do RQS)

A execução dos ramais de saneamento de águas residuais urbanas, enquanto parte integrante da rede pública, é da responsabilidade da entidade gestora. Os ramais de classificam-se em duas categorias: ramais com extensão até 20 metros do limite da propriedade do consumidor e ramais com extensão superior a 20 metros. O prazo para a execução é de 45 dias após a receção do pedido do utilizador, devidamente instruído com a documentação necessária, para ramais com extensão até 20 metros, e de 60 dias para ramais de maior extensão.

Durante o ano de 2025 foram executados 64 ramais de saneamento de águas residuais urbanas com extensão até 20 metros do limite da propriedade, dos quais:



Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (Artº 24 do RQS)

Não foram registadas situações anómalas de interrupções, garantindo que o serviço público de saneamento de águas residuais urbanas foi disponibilizado de forma contínua a todos os consumidores.

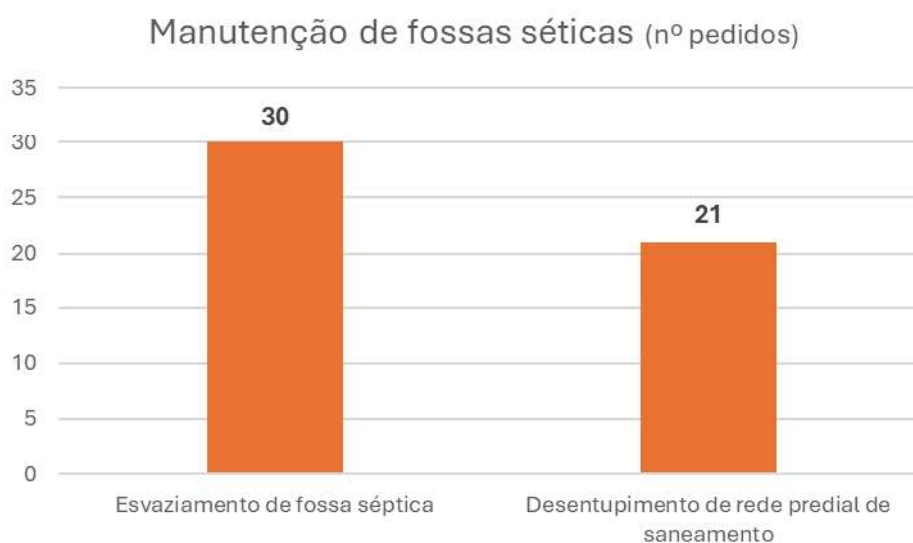
Interrupção programada e não programada do serviço de saneamento de águas residuais (Artº 25 e 26 do RQS)

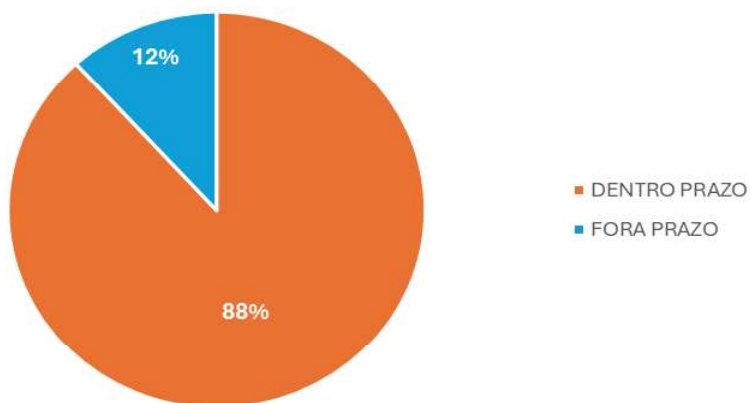
Não foram registadas situações de interrupção não programada ou programada durante o ano de 2025.

Utilização de fossas sépticas (Artº 27 do RQS)

“Sem prejuízo do princípio da obrigatoriedade de ligação dos utilizadores ao sistema público, é admissível a utilização de fossas sépticas particulares em locais não dotados de redes públicas ou em locais que, embora dotados de redes públicas, a sua desativação não se justifique por razões de ordem técnico-económica reconhecidas pela entidade gestora.”

A entidade gestora deve assegurar a provisão do serviço de limpeza de fossas sépticas, disponibilizando os meios móveis adequados à sua recolha e transporte.





Inundações (Artº 28 do RQS)

Não foram registadas situações de inundações de águas residuais urbanas, com alegada origem na rede pública de saneamento, no ano de 2025.

Serviços de Gestão de Resíduos Urbanos

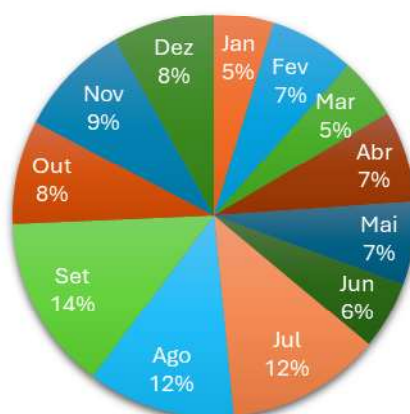
Continuidade do serviço de recolha e/ou dedicada e centros de Resíduos Urbanos (Artº 30, 31, 32 e 34 do RQS)

O serviço municipal de recolha de Resíduos Volumosos foi garantido e realizado semanalmente, para maior eficiência do serviço e melhor servir o munícipe. Este reforço pretendeu promover a extinção dos potenciais focos de descargas ilegais - pontos de contaminação ambiental, ecológica e visual.

<https://www.cm-melgaco.pt/recolha-gratuita-de-monstros-e-monos/>

Foram realizados no ano de 2025 um total de 913 pedidos de recolha de resíduos volumosos, distribuídos pelas freguesias de acordo com o calendário anual disponibilizado.

Recolha de Resíduos Volumosos (monstros)



O serviço de recolha de resíduos verdes está disponível a todos os munícipes e com a central de compostagem em funcionamento, o município dispõe de um espaço específico para a sua descarga, armazenamento, tratamento e conversão em composto, com o intuito de desviar estes resíduos do aterro. Foram apresentados 11 pedidos de recolha ou entrega de resíduos verdes nesse sentido.

Para além disso, o município dispõe de um autocompactador (equipamento que permite a deposição de embalagens, papel e/ou cartão em quantidades significativas, uma vez que a sua capacidade de compactar permite a redução do volume de resíduos, aumentando significativamente a capacidade de armazenamento). Este equipamento está localizado junto ao Mercado Municipal, onde os comerciantes podem aceder de forma acessível.

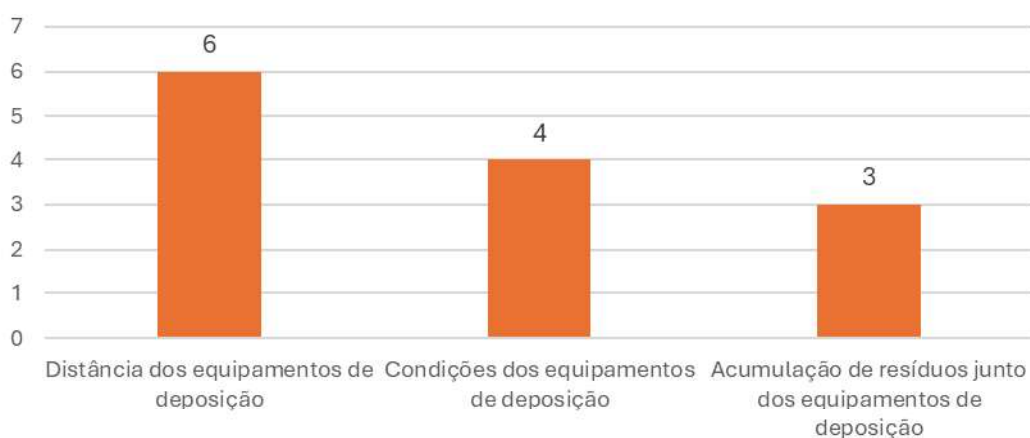
A gestão dos resíduos recicláveis (papel, embalagens, vidro, óleos alimentares usados e pilhas), é da responsabilidade da Valorminho, que assegurou de forma contínua a recolha no ano de 2025.

O serviço de recolha de indiferenciados é realizado por proximidade, na freguesia da Vila diariamente e nas freguesias restantes uma vez por semana, de acordo com um circuito pré-estabelecido e atualizado no início de cada ano.

Salienta-se que sendo um concelho com elevada sazonalidade, os circuitos são reforçados em épocas de maior afluência.

Mapa Circuito de Recolha de Indiferenciados				
Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira
Vila	Vila	Vila	Vila	Vila
Parada do Monte	Chaviães - Zona A	Cristoval	Alvaredo - Zona B	Chaviães - Zona C
Cousso	Paços - Zona A	Paços - Zona B	Penso - Zona C	Paços - Zona C
Gave	Cristoval - Zona A	Chaviães - Zona B	São Paio - Zona D	Cristoval - Zona B
Alvaredo - Zona A	Fiães - Zona A	Penso - Zona B	Cubalhão - Zona B	Fiães - Zona B
Penso - Zona A	Roussas - Zona A	São Paio - Zona C	Castro Laboreiro - Zona B	Roussas - Zona B
São paio - Zona A	Paderne - Zona A		Lamas de Mouro - Zona B	Prado - Zona B
Cubalhão - Zona A	São Paio - Zona B			Paderne - Zona B
Castro Laboreiro - Zona A	Prado - Zona A			Remoães - Zona B
Lamas de Mouro - Zona A	Remoães - Zona A			

Reclamações do serviço de gestão de resíduos urbanos (nº)

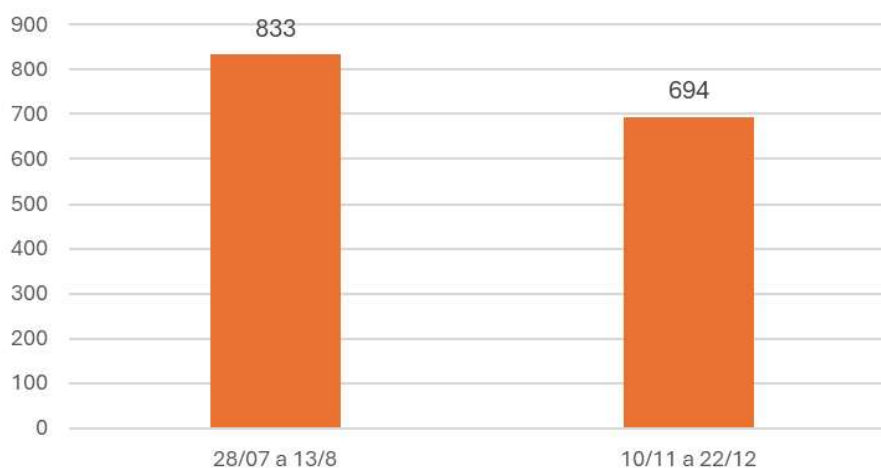


Lavagem de contentores (Artº 33 do RQS)

A entidade gestora assegura uma frequência de lavagem dos contentores de deposição de resíduos urbanos de modo a permitir o seu manuseamento em condições de salubridade, higiene e segurança. Para tal, todos os contentores são higienizados uma vez por semestre na totalidade do concelho.

É assegurado pela empresa RRI – Serviços Ambientais SA a frequência mínima de lavagem dos contentores de recolha de indiferenciados e recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar.

Lavagens aos equipamentos de deposição (nº)



Compensações

As entidades gestoras dos serviços de águas e resíduos devem cumprir os níveis mínimos de qualidade do serviço, ficando sujeitas à obrigação de pagamento de compensações caso incumpram os níveis de serviço para os quais se preveja tal pagamento. Durante o ano de 2025, não foram efetuados pagamentos de compensações.

Outros

Visitas combinadas (Artº 43 e 44 do RQS)

É considerada uma visita combinada a deslocação da entidade gestora ao local de consumo, em que é necessária a presença do utilizador e em que é acordado um intervalo de tempo para o seu início, o qual não deve ultrapassar duas horas, aplicando-se nas seguintes matérias:

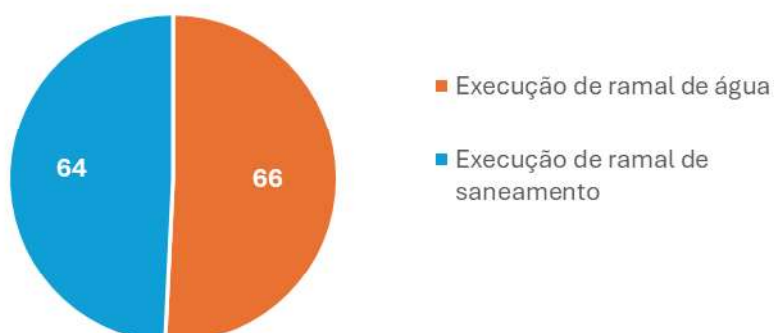
Início dos serviços de abastecimento e de saneamento:

Não existiram desvios entre as datas de agendamento e as datas de realização, bem como não se registaram reagendamentos ou cancelamentos.

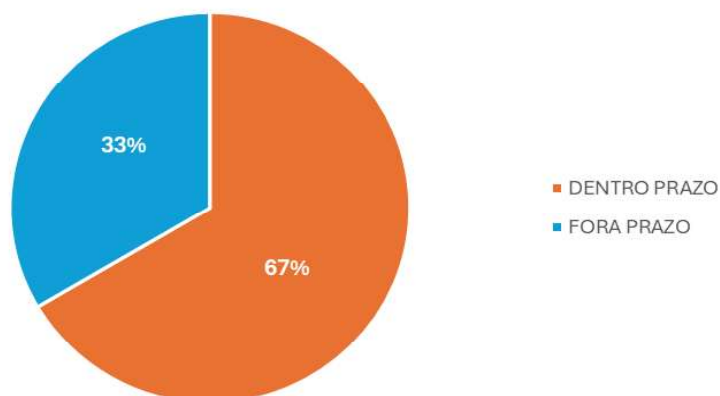
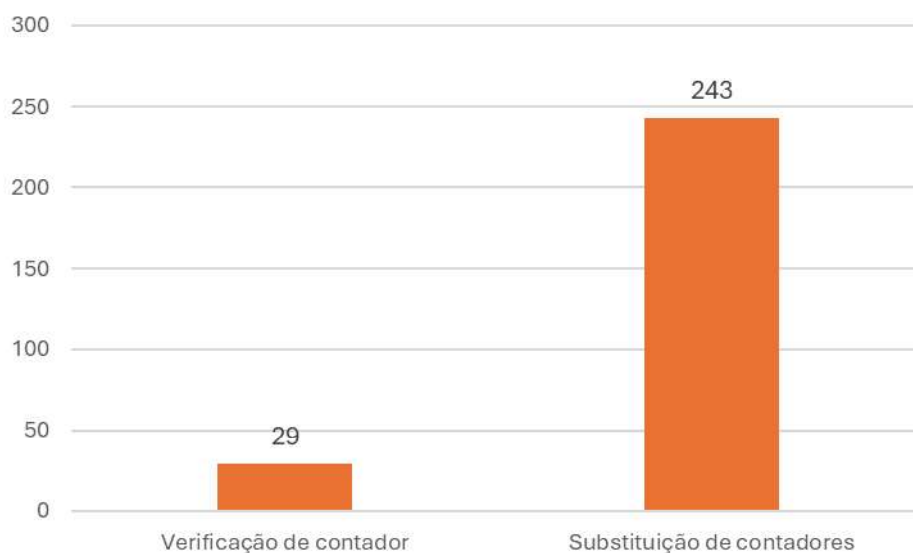
Ligações às redes públicas:

Não existiram desvios entre as datas de agendamento e as datas de realização, bem como não se registaram reagendamentos ou cancelamentos.

Ligações às Redes Públicas de Água e Saneamento (nº)



Leitura extraordinária, verificação ou substituição dos instrumentos de medição:



Não se registaram reagendamentos ou cancelamentos;

Verificação das características dos serviços de abastecimento, de saneamento, e de gestão de resíduos urbanos no âmbito de reclamações relativas à qualidade do serviço:

Foram realizados 6 pedidos de verificação de pressão, não existindo desvios entre as datas de agendamento e as datas de realização, bem como não se registaram reagendamentos ou cancelamentos;

Restabelecimento dos serviços de abastecimento e de saneamento em data/horário acordados entre o utilizador e a entidade gestora, por solicitação expressa daquele:

Foram realizadas 111 religações de contadores, não existindo desvios entre as datas de agendamento e as datas de realização, bem como não se registaram reagendamentos ou cancelamentos;

Limpeza de fossas sépticas:

Foram realizados 30 pedidos de esvaziamento de fossas sépticas e 21 pedidos de desentupimentos da rede predial, não existindo desvios entre as datas de agendamento e as datas de realização, bem como não se registaram reagendamentos ou cancelamentos;

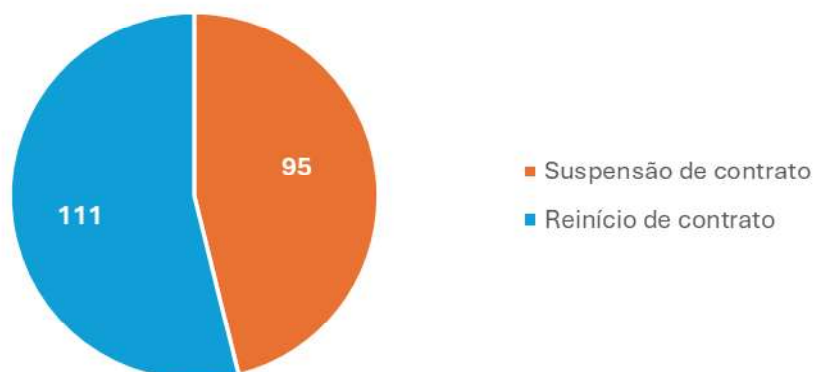
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala (Artº 46 do RQS)

Não foram registadas comunicações anómalas no ano de 2025.

Suspensões e reinícios de contrato (Artº 54 do RQS)

No ano de 2025 foram registadas as seguintes situações em que o utilizador, após pedido de suspensão do contrato, solicita o restabelecimento do serviço:

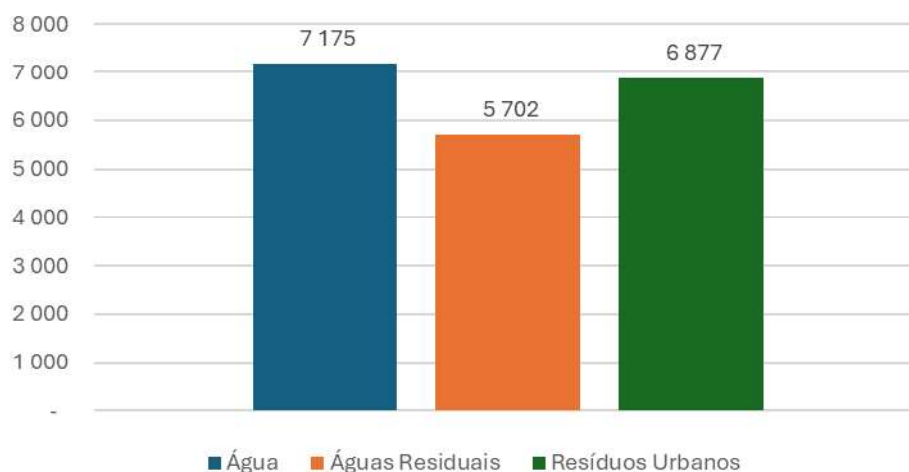
Suspensões e Reinícios de contratos (nº)



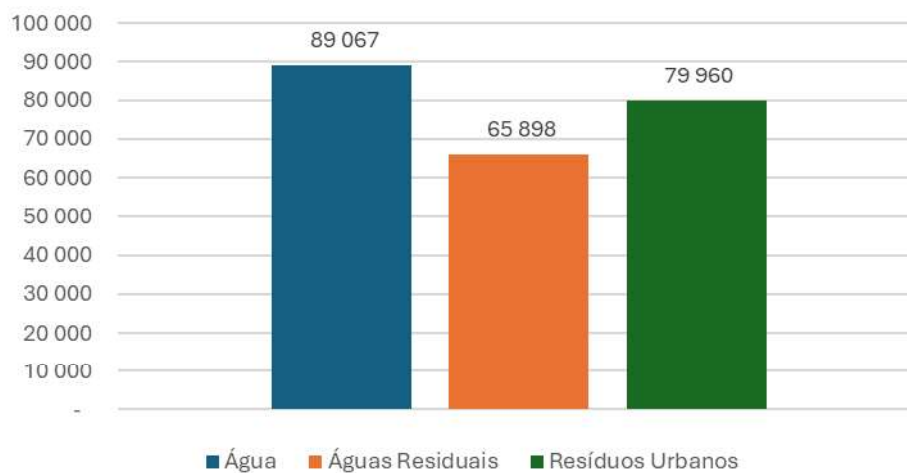
Faturação (Artº 16 do RQS)

No que diz respeito à faturação, a entidade gestora segue o estipulado no Regulamento das Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (Regulamento 594/2018 de 4 de setembro) nomeadamente o estipulado nos art.º 32 e 33.

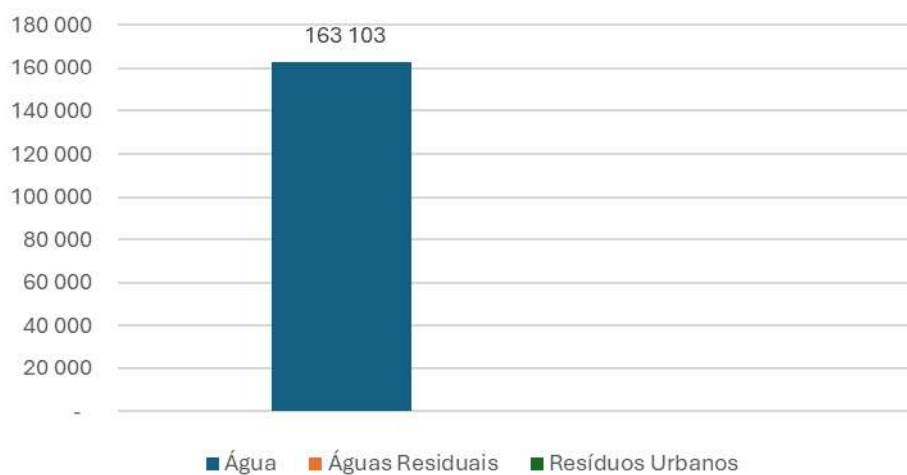
Total de consumidores (nº)



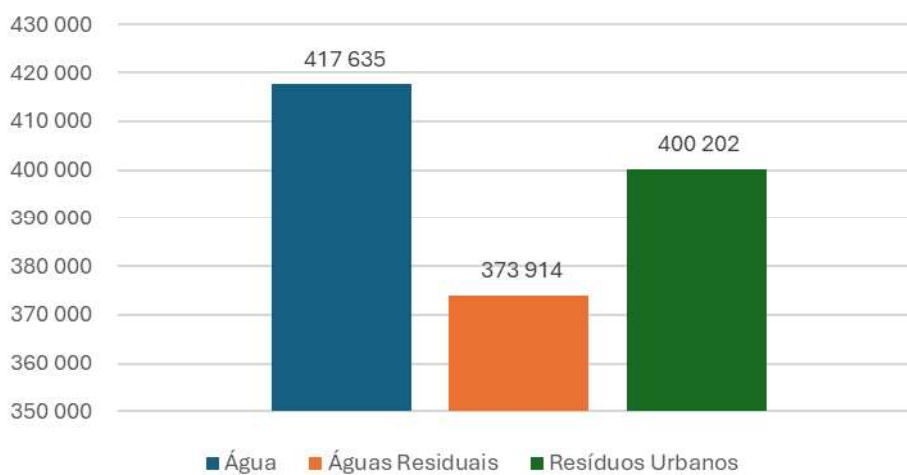
Total de documentos emitidos (nº)



Total estimado (m³)

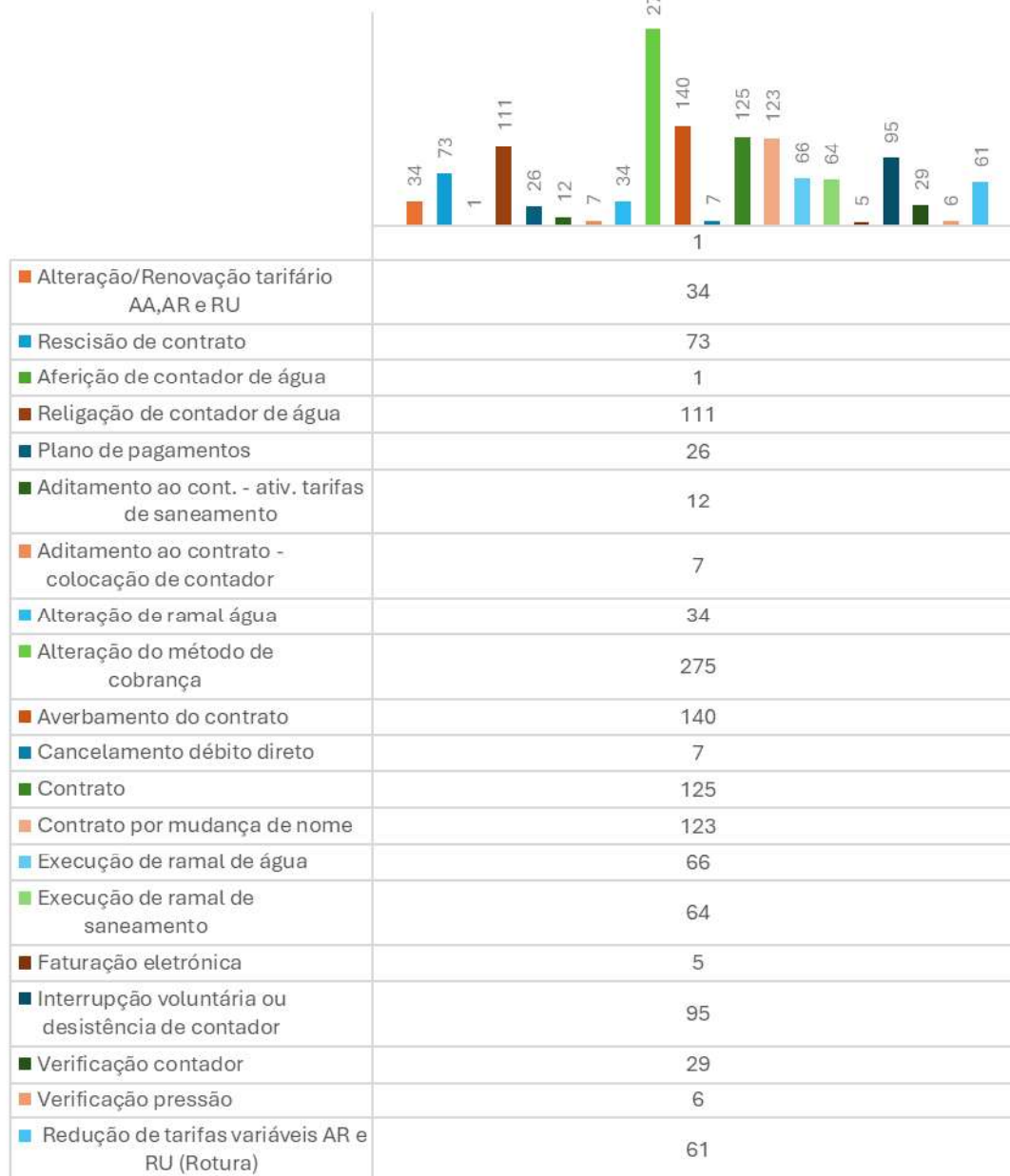


Total efetivo faturado (m³)

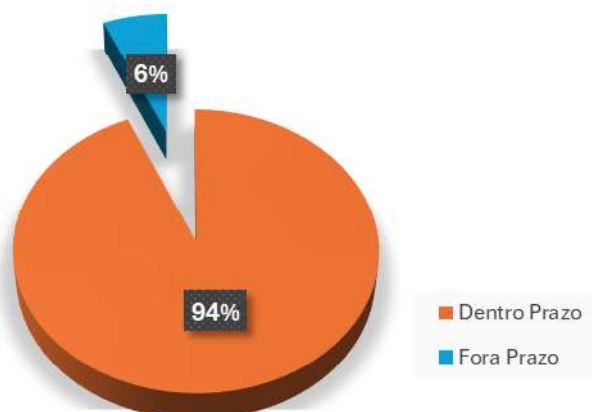


Resumo de Requisições

REQUISIÇÕES 2025 (Nº)



Tempos de resposta a Requisições

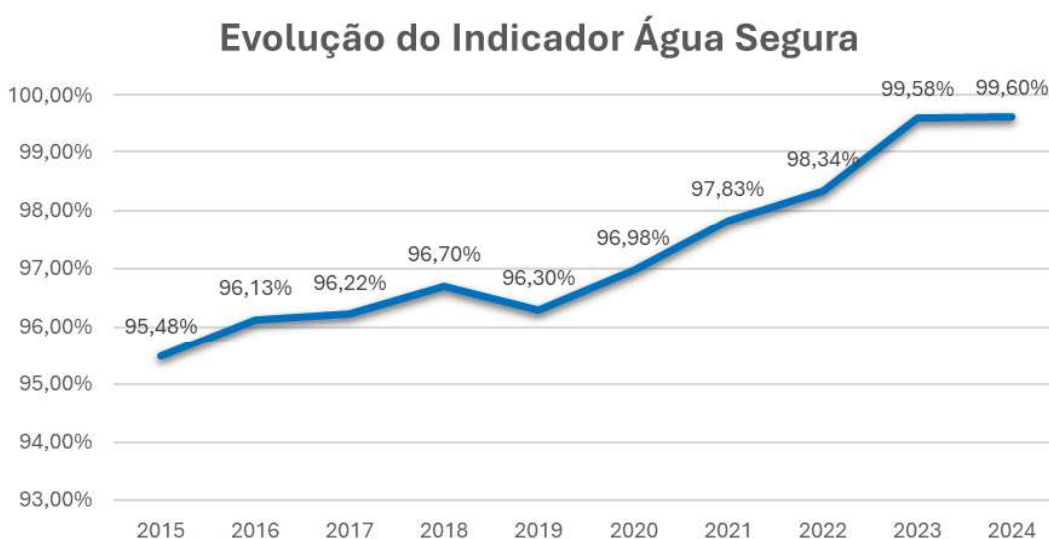


Qualidade de água

O controlo da qualidade da água é efetuado de acordo com legislação em vigor (Decreto-Lei nº 69/2023 de 21 de agosto). Nos termos do regulamento é elaborado, anualmente, um Plano de Controlo de Qualidade da Água, aprovado pela ERSAR e onde constam os parâmetros a analisar, os locais onde são recolhidas as análises, o número de análises a efetuar bem como a sua distribuição ao longo do ano, para cada sistema de abastecimento de água.

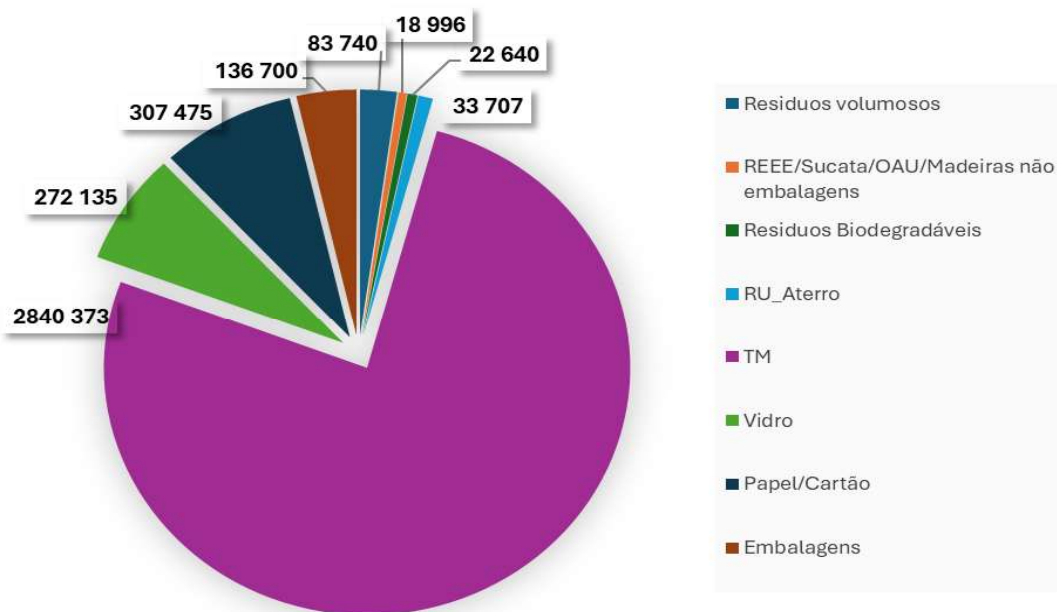
Os resultados das análises são monitorizados pela ERSAR e pela Delegação de Saúde da Unidade Local de Saúde do Alto Minho e são divulgados através de edital aos consumidores com uma periodicidade trimestral.

No gráfico, observa-se a evolução deste indicador:



Recolha de Resíduos Urbanos

Recolha de Resíduos Urbanos 2025 (kg)



4. Conclusão

O ano de 2025 evidenciou um avanço significativo na consolidação das práticas de qualidade, impulsionado pela entrada em vigor do Regulamento n.º 446/2024 – Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final. As iniciativas implementadas ao longo do ano, nomeadamente o reforço da comunicação dirigida aos consumidores, a maior eficiência na gestão de pedidos de informação e reclamações e a plena adequação ao novo enquadramento regulamentar, contribuíram para elevar os padrões de desempenho e reforçar a confiança dos utilizadores nos serviços prestados.

O balanço global demonstra um setor mais robusto, tecnicamente alinhado com as exigências normativas e orientado para a melhoria contínua da experiência do consumidor. Reconhece-se, contudo, que a evolução da qualidade de serviço constitui um processo permanente, exigindo monitorização sistemática, capacidade de adaptação e investimento contínuo em soluções que promovam eficiência, transparência e proximidade.

Reafirma-se, assim, o compromisso de prosseguir uma trajetória sustentada de aperfeiçoamento, assegurando que os serviços prestados respondem de forma cada vez mais eficaz às necessidades e expectativas da população, contribuindo para a sua satisfação e para a sustentabilidade do setor no médio e longo prazo.

Melgaço, 30 de março de 2026

O presidente da Câmara Municipal,

**JOSE ALBANO
ESTEVES
DOMINGUES**

Digitally signed by JOSE
ALBANO ESTEVES
DOMINGUES
Date: 2026.03.30 16:53:24
+01:00

José Albano Esteves Domingues