

Qualidade de Serviço Prestado ao
Utilizador Final
Águas e Saneamento
(Ano 2024)



Relatório

Índice

1. Resumo	3
2. Introdução	4
3. O Município	4
4. Descrição da entidade gestora do sistema municipal - Abastecimento de Água	6
a. Descrição do Sistema de Abastecimento	6
b. Serviço de Abastecimento de Água	7
c. Controlo de Qualidade da Água Distribuída	8
d. Resultados – Abastecimento de Água	9
5. Descrição da entidade gestora do sistema municipal - Águas Residuais	12
a. Número de Clientes de Saneamento	12
b. Limpeza de Fossas Sépticas Individuais	13
6. Conclusão	16

1. Resumo

O Município de Valpaços, pretende dar a conhecer aos seus Clientes, Utilizadores e todos os interessados o resultado da avaliação da qualidade dos serviços de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais, de acordo com os indicadores de desempenho da ERSAR

De acordo com a Entidade Reguladora, a regulação da qualidade de serviço tem por objetivo melhorar a eficácia e a eficiência com que são prestados os serviços de águas e resíduos, sendo realizada com recurso à avaliação do desempenho das entidades gestoras.

Neste âmbito, a ERSAR implementou um sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras com recurso a um conjunto de 16 indicadores para cada um dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, o qual permite a regulação.

Os indicadores que compõem o sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras, encontram-se distribuídos por três grupos:

- **Adequação da interface com os utilizadores:** com este grupo de indicadores pretende-se avaliar se o serviço prestado aos utilizadores foi adequado, nomeadamente ao nível da maior ou menor acessibilidade física e económica que têm ao serviço e da qualidade com que o mesmo lhes é fornecido;
- **Sustentabilidade da gestão do serviço:** com este grupo de indicadores pretende-se avaliar se estão a ser tomadas as medidas básicas para que a prestação do serviço seja sustentável;
- **Sustentabilidade ambiental:** com este grupo de indicadores pretende-se avaliar o nível de salvaguarda dos aspetos ambientais associados às atividades da entidade gestora.

No âmbito da política de divulgação de informação completa sobre o setor, a ERSAR disponibiliza todos os dados e indicadores de base resultantes do ciclo de avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores.

2. Introdução

O Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final (RQS), publicado como Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, define os padrões mínimos de qualidade para os serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos. O RQS também estabelece compensações para os utilizadores em casos de incumprimento desses padrões.

O regulamento especifica prazos para várias atividades, como restabelecimento de serviço, resposta a emergências, continuidade do serviço, e gestão de interrupções programadas ou não. Inclui ainda requisitos para a pressão da água, qualidade e outras questões, como a utilização de fossas sépticas e o controlo de inundações. A comunicação com os utilizadores dos serviços deve seguir normas específicas, especialmente no atendimento, com registo obrigatório em casos de atendimento presencial para entidades com mais de 30.000 habitantes e com procedimentos para reclamações e sugestões. Para visitas técnicas no local de consumo, o regulamento exige a combinação de horários com o utilizador, com intervalos de espera de até duas horas. É necessário registar todas as visitas e deslocações para assistência após a notificação de problemas.

Assim sendo, este relatório tem com objetivo cumprir com o estipulado no n.º 5 do artigo 64.º do Regulamento supracitado.

3. O Município

Valpaços é um concelho que pertence ao distrito de Vila Real, Região Norte, da sub-região Alto Tâmega e da antiga província de Trás-os-Montes e Alto Douro. O Município de Valpaços tem 548,74 km² de área e cerca de 15.224 habitantes (INE, 2011) subdividido em 25 freguesias. O Município é limitado a noroeste por Chaves, a leste por Vinhais e Mirandela, a sul por Murça e a Oeste por Vila Pouca de Aguiar.

Valpaços goza hoje de uma posição central na região, bem expressa na organização da rede rodoviária nacional. Está a 15 km da A4 (Mirandela), que permite uma ligação rápida

a Bragança, Vila Real, Viseu, entre outras, a 27 Km da A24 (Chaves) e a 45 Km da A7 (Vila Pouca de Aguiar), que liga o concelho rapidamente ao litoral (Guimarães, Braga, Porto). Está também a pouco mais de 30 Km da fronteira com Espanha, através de Verin, onde é possível a ligação a toda a Europa, a partir da A52 – Autoestrada das Rias Baixas.

O concelho de Valpaços, à data dos Censos 2021, apresentava uma população residente de 14 701 habitantes e uma densidade populacional de 26,8 habitantes por km², o que demonstra um decréscimo face ao ano de 2011, ano em que a densidade populacional no território concelhio era de 30,8 habitantes por km² e no ano de 2001 a densidade populacional era de 35,6 habitantes por km².



Figura 1 - Concelho de Valpaços

4. Descrição da entidade gestora do sistema municipal - Abastecimento de Água

a. Descrição do Sistema de Abastecimento

O sistema que cobre o território do Concelho de Valpaços divide-se em 65 Zonas de Abastecimento sendo estas fornecidas por duas captações de água comprada em alta à Entidade Gestora - Águas de Trás-os-Montes e Alto Douro e todas as restantes Zonas de Abastecimento de captações próprias.

As infraestruturas que compõem o sistema público de abastecimento de água para consumo humano do concelho integram as etapas de captação, tratamento, adução e distribuição, ou seja, um modelo verticalizado que incorpora a Alta e a Baixa e a capacidade instalada, limitada ao nível da produção é considerada adequada ao abastecimento do Município, no curto, médio e longo prazo.

Ao nível do processo de abastecimento, a 80% da água fornecida é transportada da estação de tratamento de água (ETA) do Rabaçal, por uma conduta adutora, até aos reservatórios instalados na cidade de Valpaços. Deste, a água é conduzida para abastecer os seguintes locais: localidades de Valpaços, Valverde, Possacos, Lagoas, Vale de Casas, Fornos do Pinhal, Vilarandelo, Crasto, Rio Torto, Vassal, Sanfins, Argeriz, Ribas, Argemil, São João de Corveira, Nozede, Varges, Carrazedo, Silva, Ribeira da Fraga e Cubo.

A água proveniente da barragem de Arcossó abastece as localidades de Lebução, Fiães, Moreiras, Pedome, Santa Valha, Tortomil, Gorgoço, Nozelos, Lampaça e Ferreiros, todas as outras localidades são abastecidas por captações próprias (furos, poços), toda esta água é conduzida em 586,7 km de condutas de forma a abastecer todo o concelho.

O concelho de Valpaços possui 102 reservatórios em que são da responsabilidade da entidade gestora em Baixa (Município de Valpaços) e os restantes 8 da entidade gestora em Alta (Águas do Norte).

Estas infraestruturas asseguram a satisfação das necessidades de abastecimento da população, quer em quantidade (com uma capacidade instalada superior aos consumos registados) quer em qualidade (com valores de conformidade próximos dos 100%).

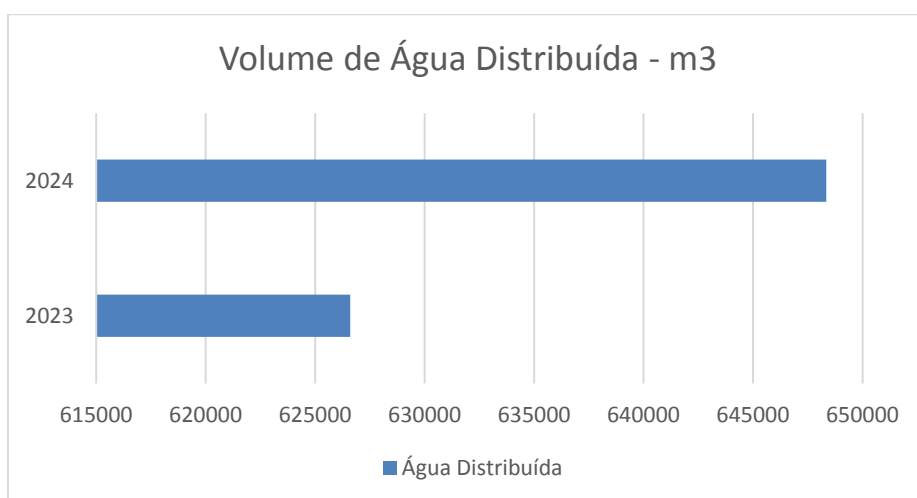
Ainda no respeitante à qualidade da água, o Município de Valpaços cumpre as exigências legais, através da implementação de um Programa de Controlo de Qualidade da Água (submetido anualmente à aprovação da ERSAR) e de um Programa de Controlo Operacional. Para a execução dos mesmos, são realizadas quinzenalmente colheitas de amostras e análise às águas por um laboratório acreditado.

b. Serviço de Abastecimento de Água

O abastecimento de água às populações é um serviço com funções de bem-estar social, essencial à saúde pública e garante a qualidade de vida. Nesta perspetiva, o Município de Valpaços tem em vista a proteção do ambiente, que obedece a um conjunto de princípios como a garantia de fiabilidade e qualidade de serviço e a sua eficiência.

Água Distribuída

A água distribuída no Município de Valpaços atingiu em 2024 um volume de 648.346 m³, valor que indica um aumento de 21 744 m³ em relação ao ano anterior.



Clientes

Em 31 de dezembro de 2024 os clientes que o Município de Valpaços abastece de água para consumo humano são 10 845, e para consumo para outros fins 943, com a esmagadora maioria a serem simultaneamente clientes destas três áreas de atuação do Município. E até se pode dar o caso de pessoas que residam no concelho, exerçam atividades empresariais sendo, de igual modo, clientes Domésticos e Não Domésticos. Neste caso concreto o seu consumo médio é de 12 e 6m³, respetivamente.

Os nossos clientes estão maioritariamente sediados na freguesia de Valpaços (41,08%), com os restantes divididos por Carrazedo de Montenegro (9,6%) e por Vilarandelo (6,2%), e o restante concelho de (43,12%). Já de acordo com a tipologia de consumo, 92,00% são clientes Domésticos, enquanto os Não Domésticos representam 8,00% do total.

c. Controlo de Qualidade da Água Distribuída

Ao longo dos anos, o Município de Valpaços tem avaliado a qualidade da água distribuída de acordo com o Programa de Controlo de Qualidade da Água para Consumo Humano (PCQA), aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos. Para efeitos da monitorização da qualidade da água foi adjudicado ao laboratório LPQ Laboratório Pró-Qualidade o controlo analítico da água distribuída.

O Município de Valpaços, também, contribuiu para promover a permanente qualidade da água distribuída, aplicando um controlo operacional ao longo de toda a rede de distribuição de água.

No ano de 2024, foram feitas 5883 análises a diversos parâmetros. Destas, 99,98% apresentam resultados em conformidade com os valores paramétricos do Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto. Todos estes incumprimentos foram devidamente comunicados à Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos e à Autoridade de Saúde Local.

Os incumprimentos foram devidamente acompanhados e solucionados pelos nossos técnicos. Assim, as generalidades dos resultados do controlo analítico efetuado demonstram que a água distribuída no Concelho de Valpaços está em conformidade com as normas estabelecidas no Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto.

d. Resultados – Abastecimento de Água

Artigo	Níveis mínimos	Resultado
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos – Art. 11.º	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	95 %
Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (artigo 13.º)	Restabelecimento no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou interrupção	Não aplicável
Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)	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	100%
Faturação – Art. 16.º	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor.	100%
Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.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	98%

	intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	
Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)	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	Não Aplicável
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	100%
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)	Não Aplicável interrupções de duração superior a 4 horas
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	100 %
Informação aos utilizadores – Art. 35.º	Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço.	https://valpacos.pt/cmvalpacos/uploads/document/file/395/regulamento.fornecimento.de_a_gua_.pdf

	Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios.	https://valpacos.wiretrust.pt/
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito – Art. 40.º, 41.º	Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis.	0 reclamações.
	Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis.	100 %
	Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis.	100%
Visita combinada – Art. 43.º, 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.	100%
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.	Não aplicável no ano de referência deste relatório.

5. Descrição da entidade gestora do sistema municipal - Águas Residuais

A recolha e encaminhamento das águas residuais configuram uma atividade essencial para o Município de Valpaços, para garantia da saúde pública e bem-estar dos cidadãos, contribuindo para o equilíbrio ambiental dos recursos e para a sustentabilidade do território.

O sistema que cobre o território do Concelho de Valpaços divide-se em 16 Estações de Águas Residuais e 96 Fossas Sépticas Coletivas todas estas estações de tratamento e fossas da responsabilidade de Município, e três ETARs da responsabilidade da Entidade Gestora - Águas de Trás-os-Montes e Alto Douro.

Ao nível do tratamento das águas residuais, 75% da água residual é tratada nas ETARs da responsabilidade gestão da entidade Águas de Trás-os-Montes e Alto Douro, sendo elas a de ETAR de Valpaços, ETAR de Vilarandelo e ETAR de Carrazedo de Montenegro.

O volume medido de águas residuais tratadas em ETAR, sob a responsabilidade das Águas de Trás-os-Montes e Alto Douro, atingiu em 2024, 491 115 m³.

a. Número de Clientes de Saneamento

O número de contratos de saneamento ativos registou em 2024, um total de 9 986 clientes. Quando divididos em clientes domésticos e não domésticos, verifica-se que em relação aos primeiros existem 9 378 clientes e em relação aos segundos 608.

b. Limpeza de Fossas Sépticas Individuais

Considerando que existem ainda algumas zonas do concelho sem rede de drenagem de águas residuais e outras que, apesar da existência de rede, a população não está ligada, torna-se necessário assegurar a limpeza de fossas. O Município de Valpaços disponibiliza esse serviço

Artigo	Níveis mínimos	Resultado
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos – Art. 11.º	Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis.	80 %
Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)	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	80%
Faturação – Art. 16.º	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor.	100%
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	80 %

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)	Não Aplicável
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	Não Aplicável
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	Não Aplicável
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)	Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	100 %
Inundações (artigo 28.º)	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	Não Aplicável
Informação aos utilizadores – Art. 35.º	Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço.	https://valpacos.pt/cmvalpacos/uploads/document/file/395/regulamento.fornecimento.de_saneamento_.pdf
	Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios.	https://valpacos.wiretrust.pt/
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito – Art. 40.º, 41.º	Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis.	0 reclamações.

	Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis.	100 %
	Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis.	100%
Visita combinada – Art. 43.º, 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.	100%
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.	Não aplicável no ano de referência deste relatório.

6. Conclusão

As atividades de abastecimento público de água às populações e drenagem de águas residuais devem obedecer a alguns critérios, entre os quais se destacam a universalidade de acesso, a continuidade e a qualidade do serviço.

Tendo em vista a promoção da melhoria contínua dos serviços prestados aos cidadãos, considera-se que foram desenvolvidas, durante o ano de 2024, ações que posicionam o Município de Valpaços como um organismo de referência, na distribuição e abastecimento de água na região do Alto Tâmega, garantindo a proteção da saúde pública e bem-estar dos cidadãos, contribuindo para o equilíbrio ambiental dos recursos, para a sustentabilidade do território e para a qualidade de vida.

Os sistemas de abastecimento de água que asseguram a distribuição devem ser devidamente projetados e mantidos em boas condições, de modo a reduzir ao máximo o volume de água que se perde. As perdas económicas associadas as perdas de água refletem-se na fatura dos utilizadores, na medida em que, ao abrigo da legislação nacional, os custos reais refletem-se na faturação. É com base neste cenário, que todos nós devemos desempenhar um papel ativo no controlo das perdas de água, através da comunicação da localização de fugas de água, às entidades competentes, nomeadamente à Câmara Municipal de Valpaços.