

Cumprimento do Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto

Cumprimento do Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto

Atendendo à obrigatoriedade de disponibilização de informação no sítio da *internet* da Águas do Algarve, S.A. (AdA), nomeadamente a definida no Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto, identifica-se no presente documento, quais as respetivas exigências e onde encontrar a informação.

Legislação	Requisito	Evidência/Onde consultar
<p>Artigo 46.º a) do n.º 2 do artigo 61.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto</p> <p>Artigo 48.º a) do n.º 1 do Artigo 7.º-B do Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho</p>	Entidade titular do sistema.	Águas do Algarve, S.A. (AdA)
	Entidade gestora.	Águas do Algarve, S.A. (AdA)
	Atribuições da Entidade Gestora.	A Águas do Algarve, S.A. detém a concessão da exploração e da gestão do sistema multimunicipal de abastecimento de água e de saneamento do Algarve, que consubstancia um serviço público a exercer em regime de exclusivo. (Decreto-Lei n.º 93/2019, de 15 de julho)
<p>Artigo 46.º b) do n.º 2 do artigo 61.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto</p>	Âmbito de Atuação da Entidade Gestora.	Este Sistema abrange a captação, o tratamento e o abastecimento de água para consumo público e a recolha, o tratamento e a rejeição de efluentes domésticos, de efluentes que resultem da mistura de efluentes domésticos com efluentes industriais ou pluviais, designados por efluentes urbanos, e a receção de efluentes provenientes de limpeza de fossas sépticas, que cumpram o disposto no regulamento de exploração e serviço relativo à atividade de saneamento de águas residuais em vigor no sistema, bem como os respetivos tratamento e rejeição, atividades que devem ser realizadas de forma regular, contínua e eficiente. O Sistema Multimunicipal de Abastecimento de Água e de Saneamento do Algarve (SMAASA) assegura o abastecimento de água em alta aos 16 Municípios do Algarve, perfazendo um total de 19 entidades gestoras em baixa: Albufeira, Alcoutim, Aljezur, Castro Marim, Faro (FAGAR), Lagoa, Lagos, Loulé, Infralobo, Inframoura, Infraquinta, Monchique, Olhão (Ambiolhão), Portimão (EMARP), São Brás de Alportel, Silves, Tavira (Taviraverde), Vila do Bispo e Vila Real de Santo António (AdVRSA).
<p>Artigo 46.º c) do n.º 2 do artigo 61.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto</p>	Estatutos da Entidade Gestora.	Disponíveis em: Estatutos .
	Contrato relativo à exploração e à gestão do sistema e suas alterações, se aplicável.	Contrato de Concessão para o período de 2019-2048 disponível em: Contrato de Concessão .
<p>Artigo 46.º d) do n.º 2 do artigo 61.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto</p>	Relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas.	Informação financeira disponível em: Relatório e Contas .
<p>Artigo 46.º - e) do n.º 2 do artigo do 61.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto</p>	Regulamentos de serviço.	Os seguintes regulamentos encontram-se disponíveis para consulta em: RESPAACH (Despacho n.º 100/2011, de 4 de janeiro) e Regulamento de Relações Comerciais dos serviços de águas e resíduos (Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro).

Legislação	Requisito	Evidência/Onde consultar
<p>Artigo 46.º f) do n.º 2 do artigo 61.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto</p> <p>Artigo 48.º - c) do n.º 1 do Artigo 7.º -B do Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho</p>	<p>Tarifário.</p>	<p>Informação disponível em: Relatório e Contas.</p>
<p>Artigo 46.º - g) do n.º 2 do artigo 61.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto</p>	<p>Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores.</p>	<p>A AdA não fornece água ao consumidor final.</p>
<p>Artigo 12.º</p> <p>Artigo 48.º - e) do n.º 1 do Artigo 7.º -B do Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho</p>	<p>Informação sobre a avaliação e gestão do risco por zona de abastecimento.</p> <p>A informação relevante sobre a avaliação e gestão do risco, efetuada nos termos do Regime Jurídico da Qualidade da Água Destinada ao Consumo Humano, de acordo com as orientações da entidade reguladora.</p>	<p>A AdA implementou o Plano de Segurança da Água (PSA) em 2006 sendo o PSA atualizado anualmente. A avaliação de risco é revista e adaptada periodicamente atendendo ao contexto e enquadramento legal envolvendo as partes interessadas previstas por lei, nomeadamente as Autoridades Competentes (ERSAR e Saúde). Adicionalmente, no âmbito da certificação pela EN ISO 22000:2018, o PSA é auditado com periodicidade pelo menos anual.</p> <p>A avaliação e gestão do risco promovida caracteriza e gere os riscos associados à ocorrência de eventos perigosos e presença de perigos que possam condicionar o potencial fornecimento de água segura. A aplicação sistemática de medidas de controlo, devidamente monitorizadas, asseguram e minimizam riscos para a saúde pública.</p>
<p>Artigo 46.º - h) do n.º 2 e n.º 5 do artigo 61.º Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto</p> <p>Artigo 48.º - f) do n.º 1 do Artigo 7.º -B do Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho</p>	<p>Avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores.</p> <p>Assegurar a divulgação anual da informação sobre o desempenho global do sistema de água em termos de eficiência e o resultado da avaliação dos níveis de perdas de acordo com o método definido pela entidade reguladora do setor.</p>	<p>Os resultados anuais da Avaliação da Qualidade do Serviço (AQS) Prestado aos utilizadores do SMAASA estão disponíveis em: AQS ERSAR.</p>
<p>Artigo 46.º - i) do n.º 2 do artigo 61.º Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto</p>	<p>Informações sobre interrupções do serviço.</p>	<p>É efetuada a comunicação direta às entidades gestoras em baixa afetadas, quando aplicável.</p>
<p>Artigo 46.º - j) do n.º 2 do artigo 61.º Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto</p> <p>Artigo 48.º - h) do n.º 1 do Artigo 7.º -B do Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho</p>	<p>Contactos e horários de atendimento.</p>	<p>Os contactos da AdA podem ser consultados em: Contactos.</p>
<p>Artigo 47.º - artigo 68 do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto</p>	<p>Reclamações - Existência de livro de reclamações.</p>	<p>O livro de Reclamações encontra-se na Sede da Águas do Algarve, S.A. sita na Rua do Repouso, n.º 10, 8000-302, Faro.</p>

Legislação	Requisito	Evidência/Onde consultar																													
Artigo 47.º - artigo 68.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto	Reclamações - Existência de mecanismos apropriados para a apresentação de reclamações relativamente às condições da prestação do serviço que não impliquem a deslocação às instalações da entidade gestora.	A AdA considera todos os pedidos de informação, sugestões ou reclamações recebidas, quer sejam presenciais, telefónicas ou escritas (correio, correio eletrónico), de acordo com os contactos usuais (ver em Contactos), analisa e presta resposta aos mesmos, independentemente de serem justificados ou não.																													
Artigo 46.º - k) do n.º 2 do artigo 61.º Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto	Informação estatística sobre as reclamações de utilizadores recebidas pela entidade.	Para efeitos do cumprimento legal, de acordo com a Autoridade Reguladora (ERSAR), o indicador associado às «Reclamações, pedidos de informação e sugestões», apenas tem em consideração as comunicações remetidas por escrito. No que respeita ao Abastecimento de Água apresenta-se os dados referentes aos anos 2022 a 2024: <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Ano</th> <th colspan="3">Tipo</th> <th colspan="2">Âmbito</th> </tr> <tr> <th>Reclamação</th> <th>Pedido de informação</th> <th>Sugestão</th> <th>Qualidade da água</th> <th>Qualidade do serviço</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>1</td> <td>9</td> <td>0</td> <td>8</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>10</td> <td>18</td> <td>1</td> <td>24</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>10</td> <td>36</td> <td>2</td> <td>37</td> <td>11</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Tipo			Âmbito		Reclamação	Pedido de informação	Sugestão	Qualidade da água	Qualidade do serviço	2022	1	9	0	8	2	2023	10	18	1	24	5	2024	10	36	2	37	11
Ano	Tipo			Âmbito																											
	Reclamação	Pedido de informação	Sugestão	Qualidade da água	Qualidade do serviço																										
2022	1	9	0	8	2																										
2023	10	18	1	24	5																										
2024	10	36	2	37	11																										
Artigo 21.º	Registo atualizado do PCQA (conforme Anexo III), acessível ao público ou aos utilizadores.	O PCQA é disponibilizado aos utilizadores (Entidades Gestoras em Baixa) no portal PCQA-online da Entidade Reguladora.																													
Artigo 24.º	Em caso de perigo potencial para a saúde humana , divulgar a todos os utilizadores servidos, no prazo de 24h através do site e de outros meios: - Existência de perigo potencial para a saúde humana e as suas causas, valores que excedem os valores paramétricos fixados e as medidas corretivas adotadas, incluindo as medidas de proibição ou restrição de utilização ou outras medidas; - Recomendações emitidas pela autoridade de saúde sobre as condições de consumo e de utilização da água, tendo especialmente em conta os grupos da população expostos a riscos acrescidos para a saúde associados à água, bem como a atualização periódica dessas recomendações; - Aviso de que foi restabelecido o serviço por ter deixado de existir um perigo potencial para a proteção.	Em caso de ocorrência de perigo potencial para a saúde humana a AdA informa os utilizadores afetados e a Autoridade de Saúde.																													
Artigo 32.º	Dados trimestrais da qualidade da água , no prazo de 45 dias úteis, contados do termo do trimestre a que respeitam, contendo a informação prevista.	Resultados trimestrais do PCQA disponíveis em Monitorização e Qualidade . Quando os resultados trimestrais são disponibilizados é divulgada uma notícia no sítio da <i>internet</i> da AdA.																													
Artigo 46.º - a) do n.º 3 do artigo 61.º Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto	Identificação das zonas de abastecimento e população abastecida.	O Sistema de Abastecimento de Água em Alta (SAAA) fornece água aos 16 Municípios do Algarve. Para mais informações consultar Mapa do Sistema de Abastecimento de Água em Alta (SAAA) disponível em: Mapa SAAA e a tabela constante do Anexo II do presente documento. População abastecida de acordo com o Contrato de Concessão e resultados da Avaliação da Qualidade do Serviço (AQS) Prestado aos utilizadores do SAAA disponíveis em: AQS ERSAR .																													

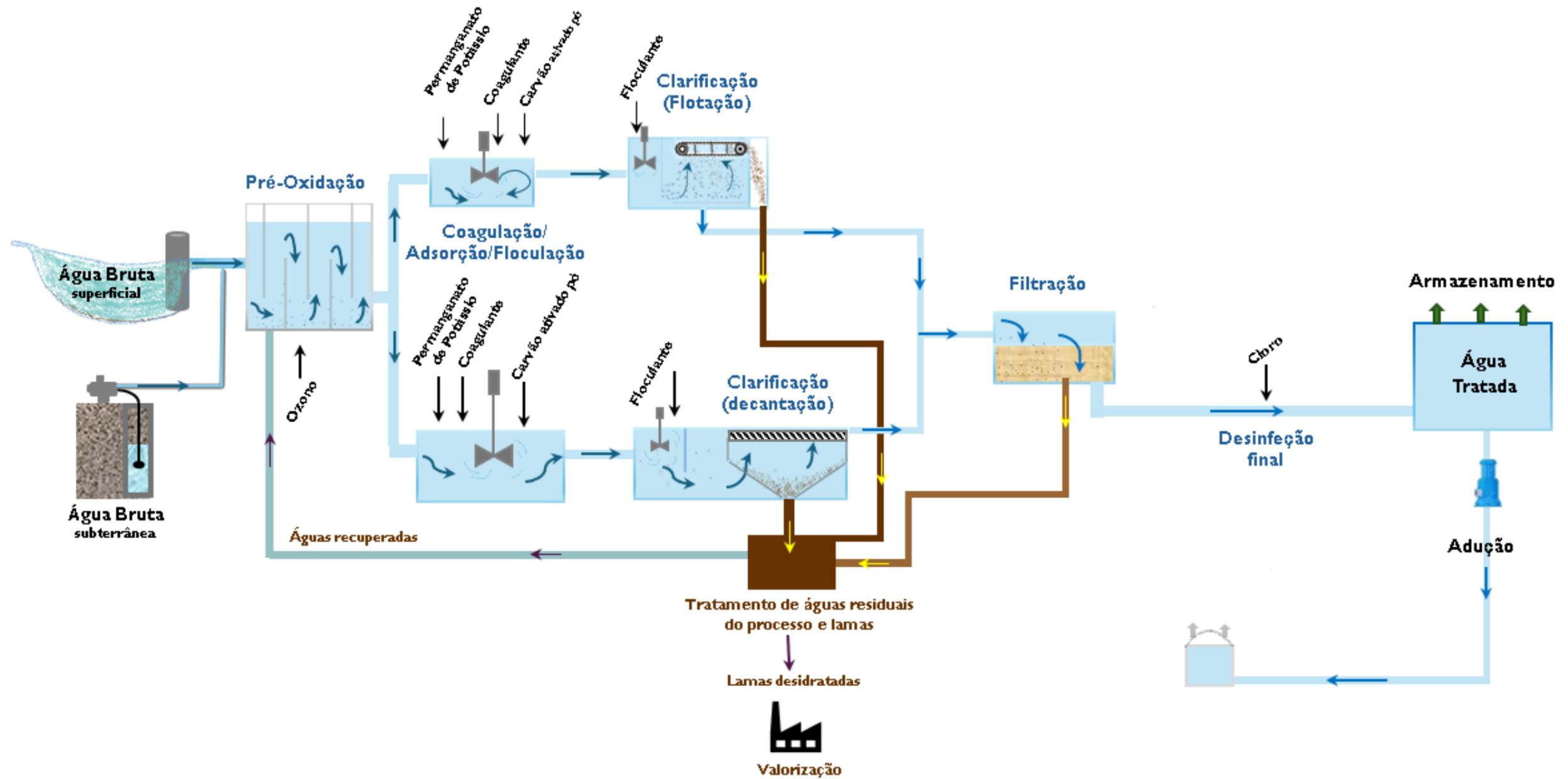
Legislação	Requisito	Evidência/Onde consultar
<p>Artigo 46.º - b) do n.º 3 do artigo 61.º Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto</p> <p>Artigo 48.º - b) do n.º 1 do Artigo 7.º -B do Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho</p>	<p>Método de produção de água, incluindo informações gerais sobre as formas de tratamento e desinfeção da água utilizadas, por zona de abastecimento/ ponto de entrega, na aceção do regime jurídico da qualidade da água destinada ao consumo humano.</p>	<p>O tratamento da água para consumo humano do SAAA é efetuado em 4 Estações de tratamento de Água (ETA) tecnologicamente avançadas, eficientes, com elevada fiabilidade e otimização, cujos esquemas simplificados de tratamento se apresenta no Anexo I do presente documento, podendo o respetivo detalhe ser consultado em:</p> <p>ETA de Tavira ETA de Beliche ETA de Alcantarilha ETA de Fontainhas</p> <p>Nas instalações de tratamento com origem de água estritamente subterrânea, o tratamento efetuado é a desinfeção da água, com recurso a Cloro ou a Hipoclorito de Sódio.</p> <p>Na Adução, e com vista a assegurar o teor adequado de desinfetante residual ao longo do SAAA, existem diversas instalações de rechloragem da água, com recurso a Cloro ou a Hipoclorito de Sódio.</p>
<p>Artigo 48.º - b) do n.º 1 do Artigo 7.º -B do Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho</p>	<p>A identificação da entidade gestora em causa, dos pontos de entrega, na aceção do regime jurídico da qualidade da água para consumo humano, e dos volumes distribuídos.</p>	<p>Consultar tabela no Anexo II.</p>
<p>Artigo 46.º - n.º 7 do artigo 61.º Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto</p> <p>Artigo 48.º - n.º 2 do Artigo 7.º -B do Decreto-Lei n.º 92/2013, de 11 de julho</p>	<p>Ações de sensibilização, através da divulgação de boas práticas para o uso eficiente de recursos e a adequada utilização dos serviços, numa lógica de integração do ciclo urbano da água e de economia circular.</p>	<p>Consultar os vários conteúdos e campanhas em Educação Ambiental, exemplo: Portal da Água</p>

ANEXOS

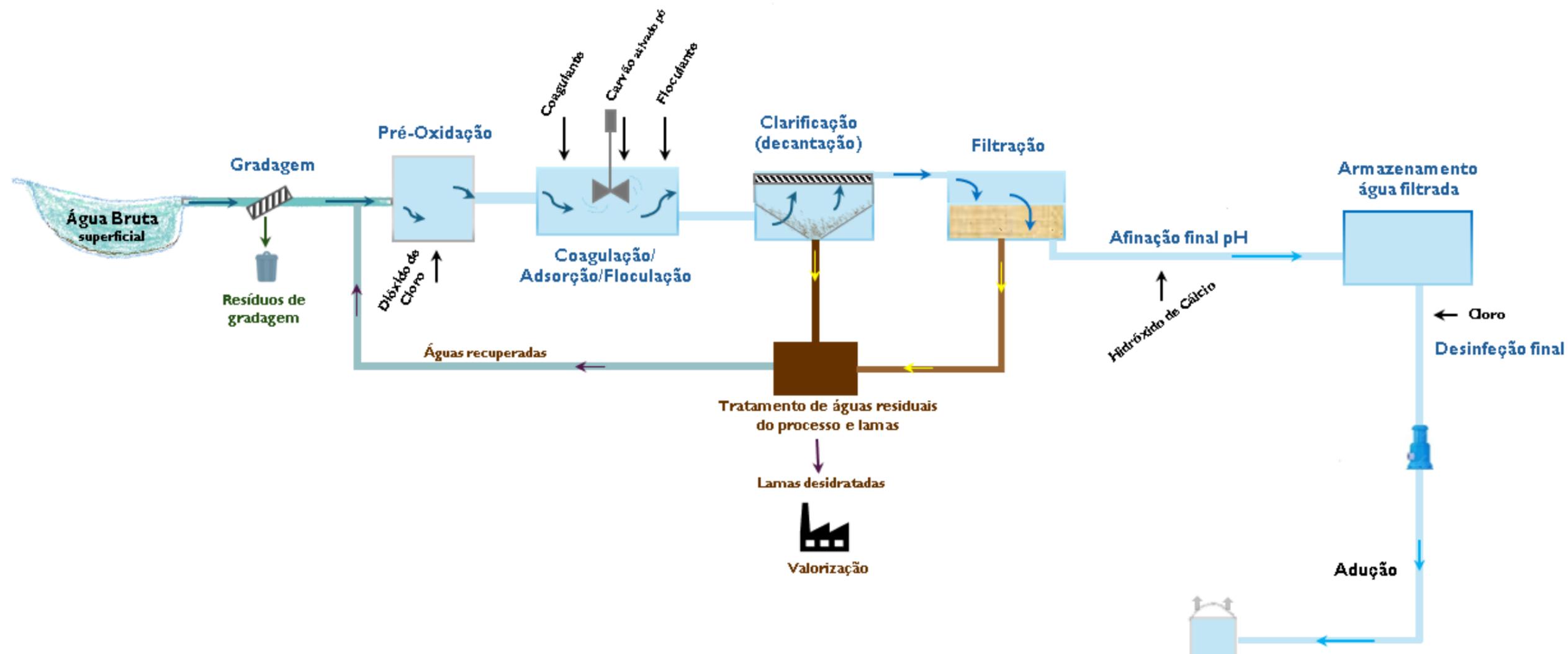
ANEXO I

Instalações de tratamento de água do Sistema de Abastecimento de Água em Alta

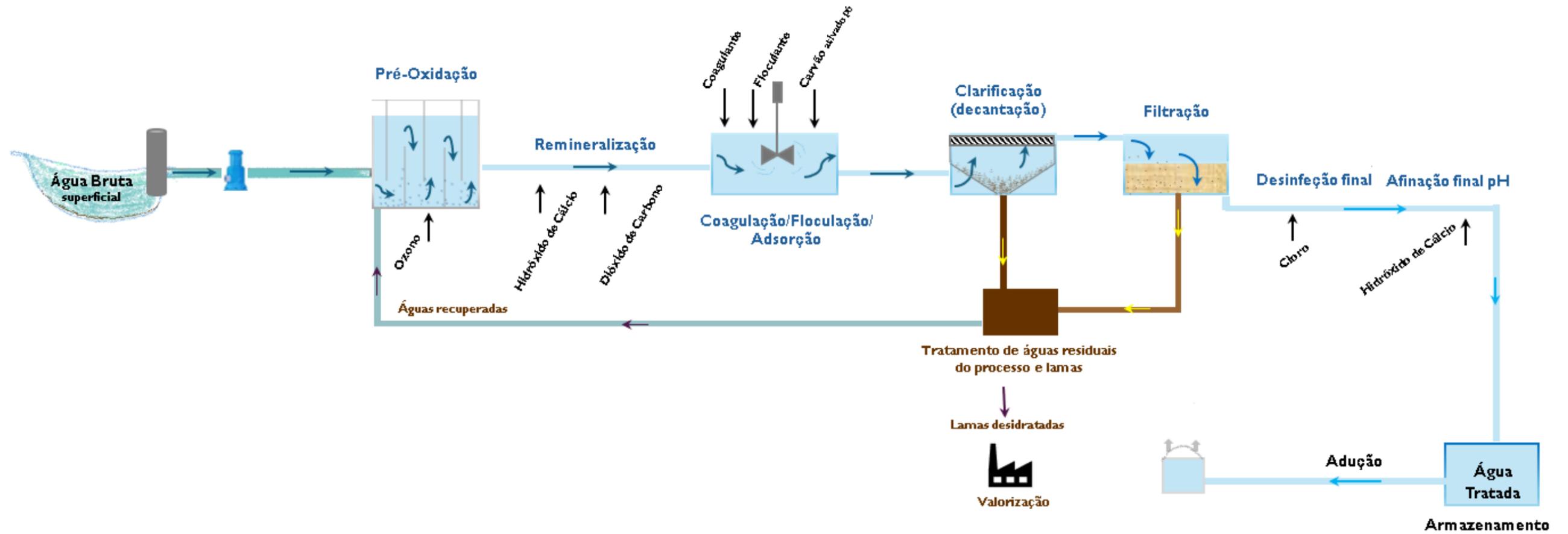
Estação de Tratamento de Água (ETA) de Alcantarilha



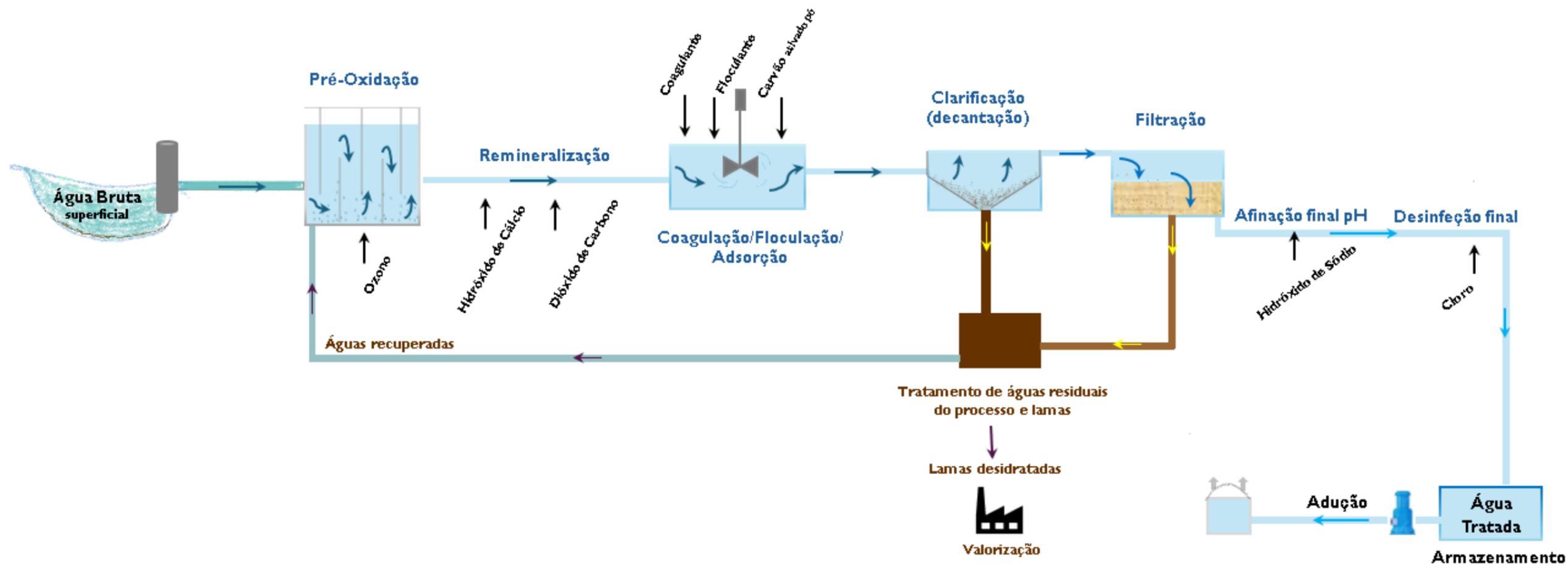
Estação de Tratamento de Água (ETA) de Fontainhas



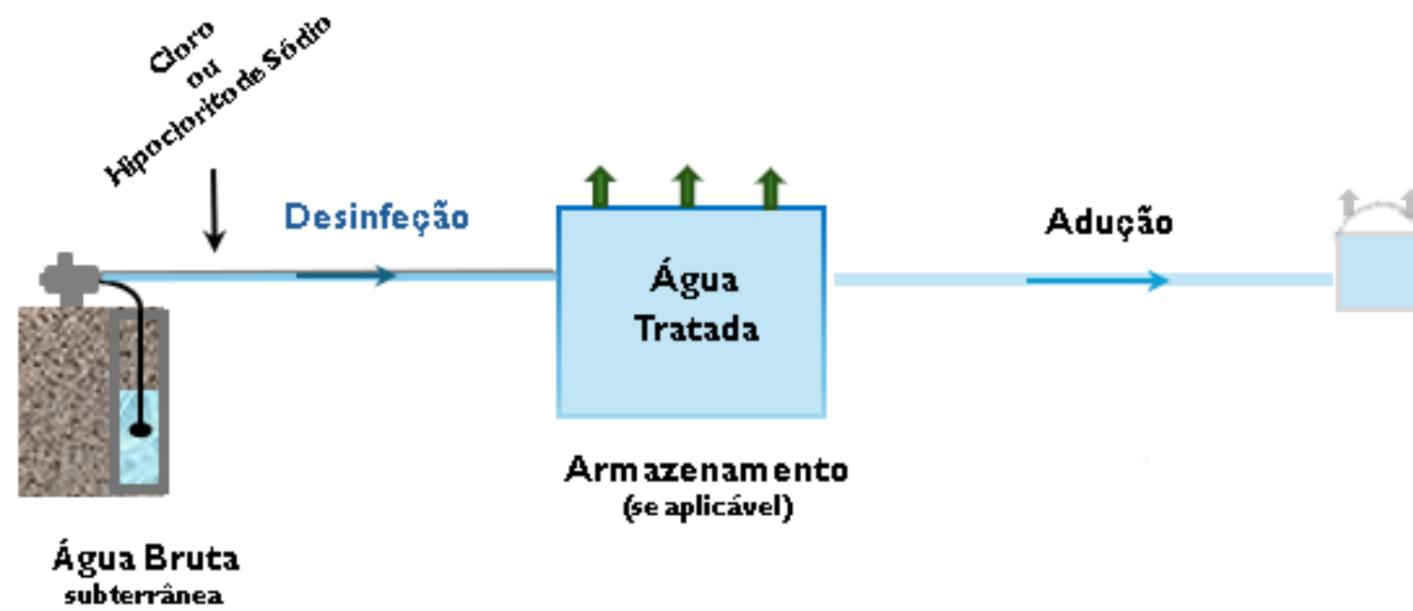
Estação de Tratamento de Água (ETA) de Tavira



Estação de Tratamento de Água (ETA) de Beliche



Outras instalações de tratamento



ANEXO II

Pontos de entrega, na aceção do regime jurídico da qualidade da água para consumo humano (Zonas de abastecimento) e pontos físicos de entrega associados pertencentes ao SAAA da Águas do Algarve, S.A.

Ponto de Entrega (PE) / Zona de Abastecimento	Ponto físico de entrega
PE Alcoutim	Balurcos Corte das Donas Giões Martinlongo Pereiro Vila de Alcoutim
PE Albufeira	Bemparece Cerro do Ouro Mosqueira Pinhal de Albufeira
PE Aljezur	Aldeia Velha Barreiras Vermelhas Castelo Chaparral Vale dos Polvos
PE Olhão (Ambiolhão)	Armona Brancanes Moncarapacho Murtais Pechão Quelfes
PE Castro Marim I	Altura
PE Castro Marim II	Alcaria Azinhal Cabeço Foz de Odeleite Monte Francisco Portela Alta
PE Portimão (EMARP)	Chão das Donas Morgado Do Reguengo
PE Portimão II (EMARP)	Autódromo
PE Faro (FAGAR)	Alto Rodes Azinheiro Culatra Estoi Pé de Outeiro Santa Bárbara de Nexe Charneca Gorjões
PE Vale do lobo (INFRALOBO)	Vale do Lobo
PE Vilamoura (INFRAMOURA)	Pinhal de Vilamoura R.IV de Vilamoura Vila Sol
PE Quinta do Lago (INFRAQUINTA)	Quinta do Lago
PE Lagoa	Alporchinhos Torrinha
PE Lagos I	RVII RXVI Colinas Verdes Bensafrim Sargaçal
PE Lagos II	Barão de S. João Monte Lemos
PE Lagos III	Portelas

Ponto de Entrega (PE) / Zona de Abastecimento	Ponto físico de entrega
PE Loulé	Almancil Boliqeime Fonte da Pipa Parque das Cidades Pedra de Água Quarteira Vale Formoso
PE Monchique	Francesas Monchique
PE São Brás Alportel	Farrobo
PE Silves	Algoz Medeiros Monte de S. José Vale de Lousas São Marcos da Serra
PE Tavira (TAVIRAVERDE)	Cruz do Areal Cumeada Fonte do Bispo Malhão Perogil PE Zona Industrial Santo Estevão
PE Vila do Bispo	Barão de S. Miguel Almádena
PE Vila Real de Santo António (ADVRS A) I	Cabeço - Saída V.R.S.A.
PE Vila Real de Santo António (ADVRS A) II	Pocinho I Pocinho II