

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO - 4.º TRIMESTRE 2024



Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos prestados aos utilizadores finais

4.º Trimestre 2024

Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)	
-> Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis	100%
-> Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	100%
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 a interrupção	100%
-> Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem o restabelecimento	Sem ocorrências
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 (artigo 16.º)	
Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	Em conformidade
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	100%
-> Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	100%
-> Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	100%
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	100%
-> Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	100%
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)	
-> Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	100%
-> Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	Sem ocorrências
Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)	
-> Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	100%
-> Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	Em desenvolvimento
-> Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigos 20.º e 22.º)	Sem ocorrências
Pressão de serviço (artigo 21.º)	
-> Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	100%
-> Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	100%
-> Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	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	100%
-> Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	100%
-> Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	100%
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)	100%
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	Sem ocorrências
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	Em desenvolvimento
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	Sem ocorrências

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO - 4.º TRIMESTRE 2024

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de Águas e resíduos prestados aos utilizadores finais

4.º Trimestre 2024

Informação aos utilizadores (artigo 35.º)	
-> Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	Em desenvolvimento
-> Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	Em desenvolvimento
-> Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	Em conformidade
Atendimento presencial (artigo 37.º)	
-> Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	N/A (n.º de habitantes inferior a 30.000)
-> Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	
Atendimento telefónico (artigo 39.º)	
-> Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	Em desenvolvimento
-> Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	Em desenvolvimento
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)	
-> Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas	Em desenvolvimento
-> Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou electrónico) no prazo de 15 dias úteis	100%
-> Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	Em desenvolvimento
-> Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	Em desenvolvimento
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)	
-> Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	100%
-> Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17 horas 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**	100%
-> Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	100%
Frequência de leitura dos contadores (artigo 48.º)	
-> Envio de aviso prévio para a realização de terceira deslocação para a leitura com a antecedência mínima de 10 dias, com informação da data e intervalo horário para a realização da leitura, com amplitude máxima de 2 horas, e com informação sobre a possibilidade de indicação de data alternativa	Em conformidade
Substituição dos instrumentos de medição (artigo 50.º)	
-> 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 (no casos em que o utilizador não se encontre no local de consumo)	Em conformidade
-> Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	Em conformidade
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)	
-> Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis	100%
-> Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	100%
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)	
-> retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	100%

* "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

Data: 16 de maio de 2025.

O Presidente do Conselho de Administração,

Henrique Bertino Batista Antunes

