



RELATÓRIO

REGULAMENTO DA QUALIDADE
DO SERVIÇO AO UTILIZADOR FINAL

4.º TRIMESTRE 2024



Relatório relativo ao cumprimento dos níveis mínimos do serviço previsto no Regulamento n.º 446/2024, 19/04/2024

Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos

Período considerado: 4.º trimestre 2024

De acordo com o ponto 5 do artigo 64.º as entidades gestoras devem publicar, no respetivo sítio na internet, um relatório anual com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados no regulamento.

Reclamações recebidas

Neste período foram recebidas 7 reclamações escritas.

Artigo 16.º - Faturação (1)

Questão sobre uma fatura mensal.

N.º total contratos: 20.610

Artigo 20.º - Interrupção não programada do serviço (3)

Às 3 reclamações aplica-se exclusão de responsabilidade, uma vez que foi divulgado no sítio internet, órgão de comunicação social e respetivas Uniões ou Juntas de Freguesia.

Total de interrupções não programadas: 62

Sem enquadramento – Qualidade do Serviço (3)

- Reclamação de presença de roedores na sequência de obras na rede de águas;
 - Reclamação presença de resíduos após realização de desobstrução;
 - Demora na reposição de calçada após reparação (Livro de Reclamações).
- N.º reposições calçada:

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

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	Em fase de obtenção de registos
Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	Em fase de obtenção de registos

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	Cumprir (236)
Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	Em fase de obtenção de registos

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	Em fase de obtenção de registos
--	---------------------------------

Faturação (artigo 16.º)

Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	Em fase de obtenção de registos
---	---------------------------------

Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)

Estabelecimento da ligação no prazo de 45 quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	Em fase de obtenção de registos
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	Em fase de obtenção de registos
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	Em fase de obtenção de registos

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	Em fase de obtenção de registos
Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	Em fase de obtenção de registos

Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)

Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	Em fase de obtenção de registos
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	Em fase de obtenção de registos

Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)

Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	Em fase de obtenção de registos
Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	Em fase de obtenção de registos
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	Em fase de obtenção de registos

Pressão de serviço (artigo 21.º)

Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	Cumpre (14)
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	Cumpre (13)
Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	Em fase de obtenção de registos

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,	Em fase de obtenção de registos
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	Em fase de obtenção de registos
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	Em fase de obtenção de registos

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)	Em fase de obtenção de registos
--	---------------------------------

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	Em fase de obtenção de registos
--	---------------------------------

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 fase de obtenção de registos
---	---------------------------------

Utilização de fossas séticas (artigo 27.º)

Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	Cumprido (35)
--	---------------

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
--	-----------------

Informação aos utilizadores (artigo 35.º)

Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	Cumprido em 2025
Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	Cumprido
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	Cumprido em 2025

Atendimento presencial (artigo 37.º)

Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	Em fase de obtenção de registos
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	Em fase de obtenção de registos

Atendimento telefónico (artigo 39.º)

Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	Em fase de obtenção de registos
Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	Em fase de obtenção de registos

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	Cumprido em 2025
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	Cumprido
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	Cumprido
Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	Cumprido

Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)

Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	Em fase de obtenção de registos
Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	Em fase de obtenção de registos

Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala (artigo 46.º)

Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais	Em fase de obtenção de registos
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizador	Em fase de obtenção de registos

Frequência de leitura dos contadores (artigo 48.º)

Envio de aviso prévio para a realização de terceira deslocação para leitura com a 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 possibilidade de indicação de data alternativa	Em fase de obtenção de registos
--	---------------------------------

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 (nos casos em que o utilizador não se encontre no local de consumo)	Em fase de obtenção de registos
Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	Cumpre (233)

Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)

Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis	Em fase de obtenção de registos
Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	Em fase de obtenção de registos

Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)

Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	Cumpre (147)
--	--------------