

RELATÓRIO ANUAL 2024

REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO
UTILIZADOR FINAL

REGULAMENTO N.º 446/2024, DE 19 DE ABRIL

Enquadramento

O presente documento cumpre o disposto no nº 5 do artigo 64.º do Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final (Regulamento nº 446/2024, de 19 de abril), no que se refere à publicação anual dos principais resultados alcançados, relativos aos níveis mínimos de qualidade do serviço estabelecidos no referido diploma, desde a sua entrada em vigor, a 16 de outubro de 2024, até 31 de dezembro de 2024.

INDICADORES	N.º DE RECLAMAÇÕES	INCUMPRIMENTOS
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	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	SEM RECLAMAÇÕES	0
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	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento Sem ocorrências	SEM RECLAMAÇÕES	0
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	SEM RECLAMAÇÕES	0
Faturação (artigo 16.º)		
• Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor Cumprido	SEM RECLAMAÇÕES	0
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	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	SEM RECLAMAÇÕES	0
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	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	SEM RECLAMAÇÕES	0
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)		
• Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	SEM RECLAMAÇÕES	0
Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)		
• Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	SEM RECLAMAÇÕES	0
Pressão de serviço (artigo 21.º)		
• Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	1	0
• Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	SEM RECLAMAÇÕES	0

INDICADORES	N.º DE RECLAMAÇÕES	INCUMPRIMENTOS
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	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	SEM RECLAMAÇÕES	0
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)	SEM RECLAMAÇÕES	0
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 RECLAMAÇÕES	0
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	SEM RECLAMAÇÕES	0
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)		
• Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	SEM RECLAMAÇÕES	0
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 RECLAMAÇÕES	0
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)		
• Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	SEM RECLAMAÇÕES	0
Atendimento presencial (artigo 37.º)		
• Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	SEM RECLAMAÇÕES	0
Atendimento telefónico (artigo 39.º)		
• Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	SEM RECLAMAÇÕES	0
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	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	1	0
• Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	8	5
• Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias	16	9

INDICADORES	N.º DE RECLAMAÇÕES	INCUMPRIMENTOS
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)		
• Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	SEM RECLAMAÇÕES	0
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (artigo 46.º)		
• Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais**	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	SEM RECLAMAÇÕES	0
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	SEM RECLAMAÇÕES	0
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)	SEM RECLAMAÇÕES	0
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)		
• Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis Sem ocorrências	SEM RECLAMAÇÕES	0
• Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis Sem ocorrências	SEM RECLAMAÇÕES	0
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)		
• Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	SEM RECLAMAÇÕES	0