

Relatório relativo ao cumprimento dos níveis mínimos do serviço previsto no Regulamento da Qualidade do Serviço

Período: 01/10/2024 a 31/12/2024

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais	N.º de reclamações	N.º ou % Incumprimento	Exclusão de responsabilidade EG
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	-	-	-
▪ Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	-	-	-
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	-	-	-
▪ Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	-	-	-
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	1	-	-
Faturação (artigo 16.º)			
▪ Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	-	-	-
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	2	2	
▪ 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	-	-	-
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	-	-	-
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)			
▪ Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	2	1	-
▪ Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	-	-	-
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)	-	-	-
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	2	-	-
▪ Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	-	-	-
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	1	1	-
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)	-	-	-
Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25.º)			

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência 	-	-	-
Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 26.º)			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas 	-	-	-
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes) 	-	-	-
Inundações (artigo 28.º)			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	-	-	-
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço ▪ Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes ▪ Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios 	-	-	-
Atendimento presencial (artigo 37.º)			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral ▪ Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria 	-	-	-
Atendimento telefónico (artigo 39.º)			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral ▪ Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias 	-	-	-
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas ▪ Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis ▪ Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis ▪ Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis 	-	-	-
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas ▪ Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior 	-	-	-
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (artigo 46.º)			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	-	-	-
Frequência de leitura dos contadores (artigo 48.º)			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	2	-	-
Substituição dos instrumentos de medição (artigo 50.º)			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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) ▪ Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo 	-	-	-
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis ▪ Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis 	-	-	-
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis 	-	-	-

* "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.