



Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais - Situações objeto de reclamação					4.º Trimestre 2024
Artigo	Ocorrências	Dentro do prazo	Fora do Prazo	Cumprimento (%)	Observações
11.º Início da prestação dos serviços de águas e resíduos					
Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de cinco dias úteis					
Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas					
13.º Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador					
Restabelecimento no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção					
Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento					
15.º Resposta a situações de emergência					
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	4	4		100%	
16.º Faturação					
Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor					
17.º Ligação do serviço de abastecimento de água					
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	1	0	1	0%	Efetivamente o ramal foi executado após os 45 dias, no entanto à data da reclamação apenas tinham decorrido 13 dias úteis após o pedido
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias					



Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais - Situações objeto de reclamação					4.º Trimestre 2024
Artigo	Ocorrências	Dentro do prazo	Fora do Prazo	Cumprimento (%)	Observações
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros					
18.º Continuidade do serviço de abastecimento de água					
Envio de aviso prévio de interrupção do serviços de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com antecedência mínima de 20 dias					
Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido ao utilizador ou à exploração					
19.º Interrupção programada do serviço de abastecimento					
Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência					
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas					
20.º Interrupção não programada do serviço de abastecimento					
Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	3	3		100%	
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas					
21.º Pressão de serviço					
	2	2	0	100%	Houve apenas duas reclamações sobre pressão de serviço. Foram cumpridas as fases de deslocação e restabelecimento, no entanto, numa das reclamações, a pressão encontrava-se fora dos parâmetros definidos.
Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de cinco dias úteis					
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor após restabelecimento no prazo máximo de 20 dias úteis		1	0	100%	
23.º Ligação do serviço de saneamento de águas residuais					
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					



Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais - Situações objeto de reclamação					4.º Trimestre 2024
Artigo	Ocorrências	Dentro do prazo	Fora do Prazo	Cumprimento (%)	Observações
24.º Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais					
Envio de aviso prévio de interrupção do serviços de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com antecedência mínima de 20 dias (quando não é possível a interrupção do serviço de abastecimento)					
25.º Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais					
Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência					
26.º Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais					
Informação no sítio da internet sobre duração previsível e zonas afetadas					
27.º Utilização de fossas séticas					
Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)					
28.º Inundações					
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					
35.º Informação aos utilizadores					
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					
37.º Atendimento presencial					
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					
39.º Atendimento telefónico					
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					
40.º/41.º Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito					
Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas					



Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais - Situações objeto de reclamação					4.º Trimestre 2024
Artigo	Ocorrências	Dentro do prazo	Fora do Prazo	Cumprimento (%)	Observações
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias	1		1	0%	O atraso na resposta deveu-se à ausência de esclarecimentos por parte do prestador de serviços que opera o programa comercial
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					
43.º/44.º Visita combinada					
Agendamento do início da visita com uma amplitude máxima de 2 horas					
Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17 h do dia útil anterior					
46.º Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala					
Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais (Hospitais, escolas, etc.)					
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores					
48.º Frequência de leitura dos contadores					
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 2 horas, e com informação sobre a possibilidade de indicação de data alternativa					
50.º Substituição dos instrumentos de medição					
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					
52.º Verificação extraordinária dos contadores					
Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de cinco dias úteis					
Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de cinco dias úteis					



Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais - Situações objeto de reclamação					4.º Trimestre 2024
Artigo	Ocorrências	Dentro do prazo	Fora do Prazo	Cumprimento (%)	Observações
54.º Suspensão e reinício do contrato					
Retoma do serviço(suspenso por desocupação do imóvel) no prazo de cinco dias úteis					

