

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL

RELATÓRIO ANUAL 2025

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



ENQUADRAMENTO

EM CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO N.º 5 DO ARTIGO 64.º DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL (REGULAMENTO N.º 446/2024, DE 19 DE ABRIL) E TENDO EM CONSIDERAÇÃO AS ORIENTAÇÕES DISPONIBILIZADAS PELA ERSAR, OS SMAS DE VILA FRANCA DE XIRA APRESENTAM O RELATÓRIO ANUAL DE 2025 COM OS PRINCIPAIS RESULTADOS OBTIDOS E RELATIVOS AOS NÍVEIS MÍNIMOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO RELATIVAMENTE AOS QUAIS SE VERIFICARAM INCUMPRIMENTOS FACE OS VALORES DE REFERÊNCIA.

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

Artigo/Serviço	Indicador	Reclamações n.º incumprimentos
11.º Início da prestação dos serviços de	Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de cinco dias úteis	0
	Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	0
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	0
	Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	0
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	0
16.º Faturação	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	0
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	0
	Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	0
	Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	0

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

Artigo/Serviço	Indicador	Reclamações n.º incumprimentos
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	0
	Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido ao utilizador ou à exploração	0
19.º Interrupção programada do serviço de abastecimento	Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	0
	Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	0
20.º Interrupção não programada do serviço de abastecimento	Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	0
	Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	0
21.º Pressão de Serviço	Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de cinco dias úteis	1
	Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor após restabelecimento no prazo máximo de 20 dias úteis	0

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

Artigo/Serviço	Indicador	Reclamações n.º incumprimentos
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	1
	Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	0
	Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	0
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)	0
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	0
26.º Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais	Informação no sítio da internet sobre duração previsível e zonas afetadas	0

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

Artigo/Serviço	Indicador	Reclamações n.º incumprimentos
27.º Utilização de fossas sépticas	Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	0
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	0
35.º Informação aos utilizadores	Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	0
	Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	0
	Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	0
37.º Atendimento Presencial	Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	0
	Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	0
39.º Atendimento Telefónico	Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	0
	Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	0
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	0
	Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias	21
	Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	95
	Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	0

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

Artigo/Serviço	Indicador	Reclamações n.º incumprimentos
43.º/44.º Resposta a outras comunicações	Agendamento do início da visita com uma amplitude máxima de 2 horas	1
	Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17 h do dia útil anterior	0
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.)	0
	Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	0
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	0
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)	0
	Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	0
52.º Verificação extraordinária dos contadores	Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de cinco dias úteis	0
	Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de cinco dias úteis	0
54.º Suspensão e reinício do contrato	Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de cinco dias úteis	0