

RELATÓRIO REGULAMENTO QUALIDADE SERVIÇOS	RESULTADO 4º TRIMESTRE 2024
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	100%
Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	Sim
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	100%
Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	Sem ocorrências
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 ocorrências
Faturação (artigo 16.º)	
Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	Sim
Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)	
Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão não superior a 20 metros, estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias úteis	92%
Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão superior a 20 metros, apresentação do orçamento de execução de ramal no prazo de 15 dias úteis	100%
Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão superior a 20 metros, estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do utilizador.	96%
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	100%
Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	Sem ocorrências
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)	
Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	100%
Disponibilização de alternativa de água para consumo humano no caso de interrupção superior a 24 horas	Sem ocorrências

RELATÓRIO REGULAMENTO QUALIDADE SERVIÇOS	RESULTADO 4º TRIMESTRE 2024
Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)	
Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	Implementado
Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	Em implementação
Disponibilização de alternativa de água para consumo humano no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	Sem ocorrências
Pressão de serviço (artigo 21.º)	
Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	100%
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	89%
Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	Sem ocorrências
Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)	
Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão não superior a 20 metros, estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias úteis	85%
Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão superior a 20 metros, apresentação do orçamento de execução no prazo de 15 dias úteis	100%
Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão superior a 20 metros, estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias úteis	92%
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 ocorrências
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 ocorrências
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 ocorrências
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)	
Realização do serviço de limpeza em 10 dias	23%
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)	

RELATÓRIO REGULAMENTO QUALIDADE SERVIÇOS	RESULTADO 4º TRIMESTRE 2024
Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	Sim
Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	Sim
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	Sim
Atendimento presencial (artigo 37.º)	
Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	4m04s
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	4m04s
Atendimento telefónico (artigo 39.º)	
Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	1m 28s
Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	46s
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	Em implementação
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	100%
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	100%
Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	100%
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)	
Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	Em implementação
Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	Implementado
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (artigo 46.º)	
Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais**	Sem ocorrências
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	Sem ocorrências
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	Implementado
Substituição dos instrumentos de medição (artigo 50.º)	

RELATÓRIO REGULAMENTO QUALIDADE SERVIÇOS	RESULTADO 4º TRIMESTRE 2024
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)	Cumprido
Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	Cumprido
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)	
Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis	60%
Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	100%
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)	
Retoma do serviço (suspenso por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	Sem ocorrências