

RELATÓRIO REGULAMENTO QUALIDADE SERVIÇOS (2025)
RESULTADO
Início da prestação dos serviços de água e resíduos (artigo 11º)

Disponibilidade de agenda para a marcação do início da ligação num prazo não superior a 5 dias úteis	100%
Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	Cumprido

Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (artigo 13º)

Restabelecimento do serviço de água no prazo de 24 horas após a regularização da situação que originou interrupção	100%
Restabelecimento do serviço de saneamento no prazo de 24 horas após a regularização da situação que originou interrupção	Sem ocorrências
Comunicação ao cliente no prazo de 24 horas quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem o restabelecimento	Sem ocorrências

Resposta a situações de emergência (artigo 15º)

Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas após a comunicação de ocorrências no sistema público 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	100%
---	------

Faturação (artigo 16º)

Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	Cumprido
---	----------

Ligação do serviço (artigo 17º/23º)

Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias úteis quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	100%
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias úteis	Sem ocorrências
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias úteis quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	Sem ocorrências

Continuidade do serviço (AA) (artigo 18º)

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	100%

Continuidade do serviço (AR) (artigo 24º)

Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de saneamento por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias	100%
---	------

Interrupção programada do serviço (artigo 19º)

Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência da interrupção programada do serviço de abastecimento de água	100%
Disponibilização de alternativas de abastecimento de água no caso de interrupção do serviço superior a 24 horas	Sem ocorrências

Interrupção programada do serviço (artigo 25º)

Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência da interrupção programada do serviço de saneamento	Sem ocorrências
---	-----------------

Interrupção não programada do serviço AA (artigo 20º)

Informação aos utilizadores, sempre que solicitado, da duração estimada da interrupção	100%
Disponibilização no sítio da internet da informação da interrupção, quando superior a 4 horas	100%
Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas após o início da interrupção do serviço de água	100%
Disponibilização de alternativas de abastecimento de água quando a suspensão do serviço for superior a 24 horas	Sem ocorrências

Pressão de serviço (artigo 21º)

Verificação da pressão no prazo máximo de 5 dias úteis, após solicitação pelo utilizador	94%
Reposição da pressão de serviço após 20 dias úteis após verificação no local	100%

Qualidade da água (artigo 22º)

Disponibilização de acesso a água para consumo humano, após restrições de consumo superiores a 24 horas pela autoridade de saúde	Sem ocorrências
--	-----------------

RELATÓRIO REGULAMENTO QUALIDADE SERVIÇOS (2025)

RESULTADO

Interrupção não programada do serviço AR (artigo 26º)

Disponibilização no sítio da internet da informação sobre a duração previsível e zonas afetadas	Sem ocorrências
---	-----------------

Utilização de fossas sépticas (artigo 27º)

Realização do serviço de limpeza de fossas sépticas em 10 dias úteis após solicitação pelo cliente	80%
--	-----

Realização do serviço de limpeza de fossas sépticas em 24 horas quando estejam em causa condições de saúde pública, segurança ou contaminação	Sem ocorrências
---	-----------------

Inundações (artigo 28º)

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	60%
--	-----

Dever de informação (artigo 35º)

Disponibilização do Regulamento de Serviços no sítio da internet	Cumprido
--	----------

Disponibilização de condições contratuais no momento da celebração do contrato	Cumprido
--	----------

Informar os consumidores sobre a identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis por imposição legal decorrente de arbitragem necessária.	Cumprido
--	----------

Reclamações, sugestões e outras comunicações - disposições gerais (artigo 40º)

Dever de informação ao cliente dos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo.	Cumprido
---	----------

Atendimento escrito (artigo 41º)

Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações no prazo de 15 dias úteis	100%
---	------

Resposta a reclamações apresentadas por outras vias no prazo de 22 dias úteis	97%
---	-----

Resposta a outras comunicações no prazo de 22 dias úteis	91%
--	-----

Assistência técnica após comunicação da ocorrência anómala (artigo 46º)

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 restantes utilizadores	100%
---	------

Frequência da leitura dos contadores (artigo 48º)

Envio de aviso prévio para a realização da terceira deslocação para leitura com antecedência mínima de 10 dias	100%
--	------

Substituição dos instrumentos de medição (artigo 50º)

Envio de aviso prévio relativo à substituição de contador com a antecedência mínima de 10 dias	100%
--	------

Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	100%
---	------

Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52º)

Levantamento do contador, substituindo-o por outro com o mesmo caudal permanente, no prazo máximo de cinco dias úteis a contar da solicitação do utilizador.	Sem ocorrências
--	-----------------

Envio do relatório de verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	Sem ocorrências
---	-----------------

Suspensão e reinício do contrato (artigo 54º)

Restabelecimento do serviço no prazo de 5 dias úteis, após pedido de suspensão do serviço por desocupação do local	Sem ocorrências
--	-----------------