



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

Em conformidade com o Regulamento da Qualidade do Serviço que estabelece no seu artigo 64.º que as Entidades Gestoras devem publicar no respetivo sítio na internet um relatório anual, procedeu-se até ao final de março, ao seu preenchimento com os principais resultados obtidos no 2024.

Indicadores 4 º trimestre de 2024	Ocorrências (n.º)	Eficiência (%)
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	977	100%
▪Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	977	100%
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	Sem interrupções	Sem interrupções
▪Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	Sem interrupções	Sem interrupções
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	977	100%
Faturação (artigo 16.º)		
▪Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	Não	-
Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)		
▪Estabelecimento da ligação no prazo de 45 quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	53	100%
▪Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	Sem registo	-
▪Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	Sem registo	Sem registo
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	Sem interrupções	Sem interrupções
▪Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	Sem interrupções	Sem interrupções
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)		
▪Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	30	100%
▪Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	Sem interrupções	Sem interrupções
Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)		
▪Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	2	100%
▪Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	Sem registos	-
▪Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	Abastecimento através de cisterna dos bombeiros	-
Pressão de serviço (artigo 21.º)		
▪Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	6	55%
▪Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	Sem registos de ocorrências de problemas de pressão	100%
▪Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	9	81,81%

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,	Sem intervenções	Sem intervenções
▪Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	0	0
▪Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	Sem registos	-
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 interrupções	-
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 interrupções	-
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 interrupções	Sem interrupções
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)		
▪Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	Não realizado	Não realizado
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 de inundações	-
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)		
▪Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica	NA	NA
Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)		
▪Período total de indisponibilidade não programada inferior a cinco dias de receção por ano (número de horas equivalente), face ao definido no horário da infraestrutura	NA	NA
Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)		
▪Recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal	NA	NA
▪Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação		
▪Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis		
Lavagem de contentores (artigo 33.º)		
▪Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha indiferenciada e de recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar de 4 a 28 vezes por ano, em média, por contentor	NA	NA
▪Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor		
▪Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores		
▪No caso de reclamação relativa a evidências de falta de higiene, lavagem do contentor de recolha, indiferenciada ou seletiva, ou a sua substituição no prazo máximo de cinco dias úteis.		
Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)		
▪Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	NA	NA
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)		
▪Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	Disponível	-
▪Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	Condições sempre disponibilizadas	-
▪Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	Informação disponibilizada	-
Atendimento presencial (artigo 37.º)		
▪Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	7208 atendimentos	100%
▪Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	Sem atendimento ao público	-
Atendimento telefónico (artigo 39.º)		

▪Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	Sem registo de tempo de atendimento	-
▪Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	Sem registo de tempo de atendimento	-
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	Sem reclamações	-
▪Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	Sem reclamações	-
▪Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	Sem reclamações	-
▪Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	Sem comunicações escritas	-
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)		
▪Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	Sem registos	-
▪Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	Sem registos	-
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala (artigo 46.º)		
▪Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais	Sem registos	-
▪Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	Sem registos	-
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	Leitura efetuada uma vez por mês, no início de cada mês	-
Substituição dos instrumentos de medição (artigo 50.º)		
▪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 encontra no local de consumo)	Serviço não implementado	-
▪Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	Contador novo sempre a zero	-
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)		
▪Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis	196	100%
▪Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	Serviço não implementado	-
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)		
▪Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	Sem registos	-

|