

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

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

Serviço	Indicador	Reclamações		
		Total Ano	Reclamações	
		Nº	Deferidas	% Cumprimento
Início da prestação dos serviços de águas (artigo 11.º)	Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis.	-	-	-
	Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas.	-	-	-
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.	-	-	-
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.	-	-	-
Faturação (artigo 16.º)	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor.	-	-	-
Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)	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.	-	-	-
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.	0	0	100%
	Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração.	158	64	59,5%
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)	Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência.	0	0	100%
	Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas.	NA	NA	NA
	Incumprimento do horário previsto	207	9	95,7%
Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)	Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores.	207	9	95,7%
	Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas.			Cumprido
	Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º).	NA	NA	NA
Pressão de serviço (artigo 21.º)	Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis.	511	137	73,2%
	Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor.	511	137	73,2%
	Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis.	511	137	73,2%

		Regulamento em atualização		
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)	Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço.			
	Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes.	2	1	50,0%
	Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios.			100,0%
Atendimento presencial (artigo 37.º)	Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral.	-	-	Cumprido
	Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria.	-	-	Cumprido
Atendimento telefónico (artigo 39.º)	Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral.	-	-	Cumprido
	Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias.	-	-	Cumprido
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.			
	Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis.	4	2	50,0%
	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.			
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)	Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas.			
	Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior.	-	-	-
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (artigo 46.º) * "Ocorrências anómalas": todas e quaisquer condições que afetem o normal funcionamento do serviço ** "Utilizador especial": utilizador final considerado prioritário quanto à prestação dos serviços de águas, tais como hospitais ou outros definidos em regulamento de serviço.	Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais**			
	Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores.	-	-	-
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.	0	0	100%
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 encontre no local de consumo).	0	0	100%
	Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo.	0	0	100%
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)	Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis.	0	0	100%
	Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis.	0	0	100%
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)	Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis.	0	0	100%