

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

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

Serviço	Indicador	Reclamações			
		Total Ano	Reclamações		
		Nº	Deferidas	% Cumprimento	Compensações
Início da prestação dos serviços de águas (artigo 11.º)	Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis.	1	0	100,0%	0
	Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas.	0	0	100%	0
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.	25	13	48,0%	13
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.	0	0	100%	0
Faturação (artigo 16.º)	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor.	0	0	100%	0
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	1	0	100,0%	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
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%	0
	Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração.	234	77	67,1%	30
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%	0
	Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas.	NA	NA	NA	NA
	Incumprimento do horário previsto	1011	10	99,0%	1
Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)	Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores.	0	0	100%	0
	Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas.				
	Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º).				
Pressão de serviço (artigo 21.º)	Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis.	629	35	94,4%	0
	Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor.				
	Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis.				
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)	Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço.	Regulamento em atualização			
	Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes.	1	1	0,0%	1
	Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios.	0	0	100,0%	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.	3	0	100,0%	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.	8	7	12,5%	7
	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.	410	3	99,3%	0
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%	0
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).	0	0	100%	0
	Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo.	0	0	100%	0
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%	0
	Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis.	0	0	100%	0
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%	0