

Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final



RELATÓRIO ANUAL 2025

Período de 01.01.2025 a 31.12.2025

Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril



ENQUADRAMENTO

O presente documento pretende dar cumprimento ao n.º 5 do artigo 64º do Regulamento 446/2024, de 19 de abril.

Reúne os principais resultados obtidos no ano de 2024 (de 1 de janeiro a 31 de dezembro), relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados naquele regulamento.

Artigo RQS	Indicador	N. ° de reclamações	% cumprimento	% Incumprimento
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	-		
	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	-		
	Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	-		
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	-		

Artigo RQS	Indicador	N.º de reclamações	% cumprimento	% Incumprimento
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	-		
	Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	-		
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19º)	Informação aos utilizadores sobre a data, hora e zonas afetadas com 48h de antecedência.	-		
	Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24h.	-		

Artigo RQS	Indicador	N. ° de reclamações	% cumprimento	% Incumprimento
Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20º)	Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado.	-		
	Informação no sitio da internet no caso de interrupções superiores a 4 horas.	-		
	Disponibilização de alternativas no caso de interrupções superiores a 24horas (artigo 20º e 22º).	-		
Pressão de serviço (artigo 21º)	Deslocação ao local de consumo para medição da pressão do serviço no prazo de 5 dias úteis.	-		
	Garantia de pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor.	-		
	Restabelecimento da pressão de serviço no prazo de 20 dias úteis.	-		

Artigo RQS	Indicador	N. ° de reclamações	% cumprimento	% Incumprimento
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.	-		
	Apresentação do orçamento de execução de ramal superior 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 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)	-		
Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25º)	Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência.	-		
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.	-		

Artigo RQS	Indicador	N. ° de reclamações	% cumprimento	% Incumprimento
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)	Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	-		
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.	-		
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30º)	Informação no sitio da internet dos horarios de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica.	-		
Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31º)	Periodo total de indisponibilidade não programada inferior a 5 dias de receção por ano (número de horas equivalente, face ao definido no horário da infraestrutura).	-		
Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32º)	Recolha de seletiva de bioresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de residuos com frequência mínima semanal.	-		
	Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes na prazo de maximo de 5 dias úteis, após reclamação.	-		
	Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis	-		

Artigo RQS	Indicador	N.º de reclamações	% cumprimento	% Incumprimento
Lavagem de Contentores (artigo 33º)	Frequência mínima de lavagens dos contentores de recolha indiferenciada e de recolha seletiva de bioresíduos de origem alimentar de 4 a 28 vezes por ano, em média, por contentor.	-		
	Frequência mínima de lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não bioresíduos) de 1 a 6 vezes 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 5 dias úteis.	-		
Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34º)	Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis.	-		
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.	-		
	Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios.	-		

Artigo RQS	Indicador	N. ° de reclamações	% cumprimento	%Incumprimento
Atendimento presencial (artigo 37.º)	Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral.	-		
	Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria.	-		
Atendimento telefónico (artigo 39.º)	Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral.	-		
	Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias.	-		

Artigo RQS	Indicador	N.º de reclamações	% cumprimento	% Incumprimento
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.	-		
	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)	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.	-		

Artigo RQS	Indicador	N.º de reclamações	% cumprimento	% Incumprimento
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.	-		
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)	-		
	Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo.	-		
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)	Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis.	-		
	Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	-		
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)	Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis.	-		