

RELATÓRIO DE QUALIDADE E SERVIÇO 2025

Descrição	Resultado
Artigo 11º - Início da prestação dos serviços de águas e resíduos	
Início da Prestação do Serviço no prazo de 5 dias úteis, após a receção do pedido de contrato	96%
Agendamento do início da intervenção com a amplitude máxima de duas horas	Não está implementado
Artigo 13º - Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador	
Restabelecimento do abastecimento de água e saneamento no prazo máximo de 24h, após a regularização da situação que originou a interrupção	Cumpre
Informação ao Utilizador sobre a impossibilidade do restabelecimento do abastecimento de água e saneamento no prazo máximo de 24h: especificidades do trabalho a realizar e respetiva duração.	Sem ocorrências
Regularização no próprio dia tratado como visita combinada, mediante pedido do utilizador	Sem ocorrências
Artigo 15º - Resposta a situações de emergência	
Situações de Emergência Água/saneamento - Deve ocorrer no prazo máximo de 4horas, após a comunicação das mesmas, através dos canais disponibilizados para o efeito - 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	Cumpre
Artigo 16º - Faturação de serviços	
Aplicação de tarifas de acordo com as normas legais e regulamentares aplicáveis	Cumpre
Artigo 17º - Serviço de abastecimento público de água - Ligação do serviço	
Ramais de água com extensão não superior a 20m - Prazo máximo 45 dias úteis, após a receção do pedido do utilizador, instruído de toda a documentação necessária	67,73%
Ramais de água com extensão superior a 20m - Apresentação de orçamento, no prazo máximo de 15 dias úteis, após a receção do pedido de ligação, instruído de toda a documentação necessária	65,78%
Ramais água com extensão superior a 20m - Prazo máximo 60 dias úteis, posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do utilizador ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo	97,02%
Ramais de água com extensão superior a 20m - Prazo máximo 60 dias úteis, posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do utilizador ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo - suspende-se o prazo com o pedido de parecer/autorização a entidades terceiras, desde a data do pedido até à pronúncia, retomando na data da pronúncia	97,02%
Artigo 18º - Serviço de abastecimento público de água - Continuidade do serviço	
Interrupção com fundamento na mora - Aviso Prévio - 20 dias relativamente à data em que a mesma vier a ocorrer (Carta Registada /Email com comprovativo de entrega)	Cumpre
Interrupção sem fundamento - prazo máximo para o restabelecimento - 4horas, após a verificação que não há motivo válido para a interrupção	Cumpre

Artigo 19º - Serviço de abastecimento público de água - Interrupção Programada do Serviço	
Deve ser comunicada com a antecedência mínima de 48h (afixação no site e, complementarmente, por um dos seguintes meios: comunicação individual, afixação de avisos/editais, ou difusão de anúncios nos meios de comunicação social: data/horário/indicação das zonas afetadas	Cumpre
Utilizadores especiais - a EG deve adotar medidas específicas imediatas, no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção	Sem ocorrências
Interrupção por mais de 24h obriga a providenciar uma alternativa de água para consumo humano	Sem ocorrências
Artigo 20º - Serviço de abastecimento público de água - Interrupção não programada	
A EG deve informar, sempre que solicitado, da duração estimada da interrupção, e, no caso de interrupções cuja duração se preveja superior a 4h, deve disponibilizar a informação no respetivo sítio da internet e, quando possível, através dos meios de comunicação social	Cumpre
A EG deve restabelecer o serviço no prazo máximo de 4h, após a interrupção	Cumpre
Superior a 4h, elevada complexidade, deve informar o utilizadores através do respetivo sítio da internet e, quando possível, através dos meios de comunicação social	Cumpre
Utilizadores especiais - a EG deve adotar medidas específicas imediatas, no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção	Sem ocorrências
Interrupção por mais de 24h obriga a providenciar uma alternativa de água para consumo humano	Sem ocorrências
Artigo 21º - Serviço de abastecimento público de água - Pressão de serviço	
Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	Cumpre
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	Não cumpre
Restabelecimento da pressão do serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	Não cumpre
Artigo 22º - Serviço de abastecimento público de água - Qualidade da água	
Interrupção por mais de 24h obriga a providenciar uma alternativa de água para consumo humano	Sem ocorrências
Artigo 23º - Serviço de saneamento de águas residuais urbanas - Ligação do serviço	
Ramais de saneamento com extensão não superior a 20m - Prazo máximo 45 dias úteis, após a receção do pedido do utilizador, instruído de toda a documentação necessária	95,45%
Ramais de saneamento com extensão superior a 20m - Apresentação de orçamento, no prazo máximo de 15 dias úteis, após a receção do pedido de ligação, instruído de toda a documentação necessária	68,93%
Ramais de saneamento com extensão superior a 20m - Prazo máximo 60 dias úteis, posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do utilizador ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo	99,14%
Ramais de saneamento com extensão superior a 20m - Prazo máximo 60 dias úteis, posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do utilizador ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo - suspende-se o prazo com o pedido de parecer/autorização a entidades terceiras, desde a data do pedido até à pronúncia, retomando na data da pronúncia	99,14%
Artigo 24º - Serviço de abastecimento público de água - Continuidade do serviço	
Interrupção com fundamento na mora - Aviso Prévio - 20 dias relativamente à data em que a mesma vier a ocorrer (Carta Registada /Email com comprovativo de entrega)	Cumpre
Interrupção sem fundamento - prazo máximo para o restabelecimento - 4horas, após a verificação que não há motivo válido para a interrupção	Cumpre

Artigo 25º - Serviço de saneamento de águas residuais urbanas - Interrupção Programada do Serviço	
Deve ser comunicada com a antecedência mínima de 48h (afixação no site e, complementarmente, por um dos seguintes meios: comunicação individual, afixação de avisos/editais, ou difusão de anúncios nos meios de comunicação social: data/horário/indicação das zonas afetadas	Sem ocorrências
Utilizadores especiais - a EG deve adotar medidas específicas imediatas, no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção	Sem ocorrências
Interrupção por mais de 24h obriga a providenciar uma alternativa de água para consumo humano	Sem ocorrências
Artigo 26º - Serviço de saneamento de águas residuais urbanas - Interrupção não programada	
A EG deve informar, sempre que solicitado, da duração estimada da interrupção, e, no caso de interrupções cuja duração se preveja superior a 4h, deve disponibilizar a informação no respetivo sítio da internet e, quando possível, através dos meios de comunicação social	Sem ocorrências
A EG deve restabelecer o serviço no prazo máximo de 4h, após a interrupção	Sem ocorrências
Superior a 4h, elevada complexidade, deve informar o utilizadores através do respetivo sítio da internet e, quando possível, através dos meios de comunicação social	Sem ocorrências
Utilizadores especiais - a EG deve adotar medidas específicas imediatas, no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção	Sem ocorrências
Artigo 27º - Serviço de saneamento de águas residuais urbanas - Utilização de fossas sépticas	
10 dias úteis após a solicitação do utilizador a EG deve proceder à execução da limpeza da fossa, salvo quando estejam em causa situações de saúde pública, em que o serviço deve ser efetuado no prazo máximo de 24h, contados da apresentação do serviço	Cumprir
Artigo 28º - Serviço de saneamento de águas residuais urbanas - Inundações	
No caso de inundação com alegada origem na rede pública de saneamento, a EG deve deslocar-se ao local no prazo máximo de 4h	Cumprir
Artigo 35º - Dever de Informação das entidades gestoras dos serviços	
Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	Cumprir
Disponibilização das condições contratuais, direitos e obrigações dos utilizadores e da entidade gestora: medição, faturação, cobrança, condições de suspensão do serviço, tarifário, reclamações e resolução de conflitos	Cumprir
Disponibilização das condições contratuais da Gestão de Resíduos Urbanos no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	Cumprir
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	Cumprir
Artigo 37º - Atendimento presencial	
Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	Cumprir
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	Cumprir
Artigo 39º - Atendimento telefónico	
Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	Cumprir
Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	Cumprir
Artigos 40º e 41º - Reclamações, sugestões e outras comunicações - Disposições gerais e prazos de resposta	
Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas	Não cumprir
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico no prazo de 15 dias úteis	69,44%
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	84,58%
Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	91,62%

Artigos 43º e 44º - Níveis mínimos dos serviços prestados no local de consumo do utilizador - Visita combinada e agendamento	
Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	Não cumpre
Cancelamento e/ou reagendamento deve ser feito até às 17h do dia útil anterior	Sem ocorrências
Artigo 46º - Assistência técnica após comunicação da ocorrência anómala	
Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais	Cumpre
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos restantes utilizadores	Cumpre
Artigo 48º - Frequência da leitura dos contadores	
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	Cumpre
Artigo 50º - Substituição dos instrumentos de medição	
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)	Cumpre
Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	Cumpre
Artigo 52º - Verificação extraordinária dos contadores	
Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis	Cumpre
Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis, após a sua receção.	Cumpre
Artigo 54º - Suspensão e reinício do contrato	
Restabelecimento do serviço no prazo de 5 dias úteis, após pedido de suspensão do serviço por desocupação do local	Sem ocorrências