



Artigo	Níveis mínimos (anuais) dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais	N.º Registos	N.º Ocorrências c/ Reclamação	Incumprimentos nível serviços fixado no RQS	Reclamações enquadradas no art. 63.º	Compensação
11.º	Início da prestação dos serviços de águas e resíduos					
	• Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis	301	0	26	0	0
	• Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	2				
13.º	Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador					
	• Restabelecimento no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou interrupção	114	0	3	0	0
	• Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	0				
15.º	Resposta a situações de emergência					
	• 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	463	47	0	0	0
16.º	Faturação					
	• Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	124274	0	0	0	0
17.º	Ligação do serviço de abastecimento de água					
	• Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	6	0	2	0	0
	• Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	6				
	• Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	6				
18.º	Continuidade do serviço de abastecimento de água					
	• Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias	9936	0	0	0	0
	• Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	C				
19.º	Interrupção programada do serviço de abastecimento					
	• Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	50	16	0	0	0
	• Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	N/A	N/A			
20.º	Interrupção não programada do serviço de abastecimento					
	• Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	S/R	S/R	0	0	0
	• Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	S/R	S/R			
	• Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	N/A	N/A			
21.º	Pressão de serviço					
	• Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	83	1	1	0	1
	• Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	113				
	• Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	109				
23.º	Ligação do serviço de saneamento de águas residuais					
	• Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	3	0	0	0	0
	• Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	2				
	• Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	3				
24.º	Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais					

	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)	N/A	0	0	0	0
25.º	Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	N/A	0	0	0	0
26.º	Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas	N/A	0	0	0	0
27.º	Utilização de fossas séticas Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	267	1	0	0	0
28.º	Inundações 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	134	14	0	0	0
30.º	Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica	C	0	0	0	0
31.º	Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos 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	N/A	0	0	0	0
32.º	Serviço de recolha de resíduos urbanos Recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal	D	0	0	0	0
	Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação	20	20	9		
	Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis	24	24	12		
33.º	Lavagem de contentores 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	C	0	0	0	0
	Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor	N/A	0	0		
	Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores	C	0	0		
	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.	2	2	1		
34.º	Recolha dedicada de resíduos urbanos Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	20	20	9	7	0
35.º	Informação aos utilizadores Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	C	0	0	0	0
	Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	N/C				
	Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	N/C				
37.º	Atendimento presencial - 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	Não aplicável				
39.º	Atendimento telefónico Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	S/R	0	0	0	0
	Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	S/R				
40.º e 41.º	Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito					

	• Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas	N/C	0	0	0	1
	• Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	2	N/A	0	0	
	• Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	79	N/A	0	0	
	• Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	S/R	S/R	S/R	S/R	
43.º e 44.º	Visita combinada					
	• Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	S/R	0	0	0	0
	• Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	S/R				
46.º	Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala					
	• Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais	S/R	S/R	0	0	0
	• Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	463	47			
48.º	Frequência de 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	1018	0	0	0	0
50.º	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)	23	0	0	0	0
	• Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	C				
52.º	Verificação extraordinária dos contadores					
	• Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis	C	0	0	0	0
	• Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	C				
54.º	Suspensão e reinício do contrato					
	• Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	C	0	0	0	0

Legenda: S/R SEM REGISTOS

N/A NÃO APLICÁVEL

C CUMPRE

N/C NÃO CUMPRE

D DISPONÍVEL