

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

Indicadores 4.º trimestre de 2024	Resultados	Eficiência de cumprimento
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	9	100%
•Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	0	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	10	100%
•Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	0	100%
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	117	97%
Faturação (artigo 16.º)		
•Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	SIM	100%
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	5	100%
•Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	5	100%
•Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	0	100%
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	203	100%
•Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	0	100%
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)		
•Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	9	0%
•Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	0	100%
Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)		
•Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	A implementar	-
•Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	0	100%
•Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	0	100%
Pressão de serviço (artigo 21.º)		
•Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	10	40%
•Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	10	100%
•Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	10	20%
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,	0	100%
•Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	0	100%
•Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	0	100%
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)	0	100%
Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25.º)		
•Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	0	100%
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	0	100%
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)		
•Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	5	100%
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	2	100%
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)		
•Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica	Não é da responsabilidade desta EG	Não é da responsabilidade desta EG
Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)		
•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	Não é da responsabilidade desta EG	Não é da responsabilidade desta EG
Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)		
•Recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal	Não é da responsabilidade desta EG	Não é da responsabilidade desta EG
•Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação		
•Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis		
Lavagem de contentores (artigo 33.º)		
•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		
•Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor	Não é da responsabilidade desta EG	Não é da responsabilidade desta EG
•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 cinco dias úteis.		
Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)		
•Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	Não é da responsabilidade desta EG	Não é da responsabilidade desta EG

Informação aos utilizadores (artigo 35.º)		
•Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	SIM	100%
•Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	SIM	50%
•Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	NÃO	0%
Atendimento presencial (artigo 37.º)		
•Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	Não aplicável a Esta EG <30000 hab.	Não aplicável a Esta EG <30000 hab.
•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	Não aplicável a Esta EG <30000 hab.	Não aplicável a Esta EG <30000 hab.
•Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias		
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	2	0%
•Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	0	100%
•Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	2	100%
•Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	69	100%
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)		
•Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	0	0%
*Nota: Foram executadas 37 visitas		
•Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	NA	
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala (artigo 46.º)		
•Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais	0	100%
•Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	0	100%
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	A Implementar	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 encontre no local de consumo)	0	0%
•Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	0	0%
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)		
•Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis	0	100%
•Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	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	100%