

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
<b>Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)</b>		
•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%
<b>Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (artigo 13.º)</b>		
•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%
<b>Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)</b>		
•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%
<b>Faturação (artigo 16.º)</b>		
•Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	SIM	100%
<b>Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)</b>		
•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%
<b>Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)</b>		
•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%
<b>Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)</b>		
•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%
<b>Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)</b>		
•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%
<b>Pressão de serviço (artigo 21.º)</b>		
•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%
<b>Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)</b>		
•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%
<b>Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 24.º)</b>		
•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%
<b>Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25.º)</b>		
•Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	0	100%
<b>Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 26.º)</b>		
•Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas	0	100%
<b>Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)</b>		
•Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	5	100%
<b>Inundações (artigo 28.º)</b>		
•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%
<b>Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)</b>		
•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
<b>Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)</b>		
•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
<b>Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)</b>		
•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		
<b>Lavagem de contentores (artigo 33.º)</b>		
•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.		
<b>Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)</b>		
•Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	Não é da responsabilidade desta EG	Não é da responsabilidade desta EG

<b>Informação aos utilizadores (artigo 35.º)</b>		
•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%
<b>Atendimento presencial (artigo 37.º)</b>		
•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		
<b>Atendimento telefónico (artigo 39.º)</b>		
•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		
<b>Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)</b>		
•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%
<b>Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)</b>		
•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	
<b>Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala (artigo 46.º)</b>		
•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%
<b>Frequência de leitura dos contadores (artigo 48.º)</b>		
•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%
<b>Substituição dos instrumentos de medição (artigo 50.º)</b>		
•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%
<b>Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)</b>		
•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%
<b>Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)</b>		
•Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	0	100%