

# RELATÓRIO ANUAL | 2024

REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL

REGULAMENTO N.º 446/2024, DE 19 DE ABRIL

## Enquadramento

O presente documento visa o cumprimento do disposto no n.º5 do artigo 64.º do Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final (Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril) no que diz respeito à publicitação de relatório anual com os principais resultados obtidos, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados no referido diploma, desde a sua entrada em vigor (19 de outubro) até 31 de dezembro de 2024.

Com base nas orientações dadas pela ERSAR, comunicação do dia 28/04/2025 com a referência O-001440/2025, presta-se a informação relativa às reclamações apresentadas pelos utilizadores finais quanto aos níveis mínimos de qualidade assim como os incumprimentos verificados do nível de serviço fixado no RQS dessas reclamações.

INDICADORES	N.º DE RECLAMAÇÕES	INCUMPRIMENTO
<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	SR	-
▪ Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	SR	-
<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	SR	-
▪ Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	SR	-
<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	SR	-
<b>Faturação (artigo 16.º)</b>		
▪ Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	6	6
<b>Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)</b>		
▪ Estabelecimento da ligação no prazo de 45 quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	72	ND
▪ Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	SR	-
▪ Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	SR	-
<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	SR	-
▪ Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	SR	-
<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	SR	-
▪ Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	SR	-

ND Não disponível para reporte

SR Sem reclamação



INDICADORES	N.º DE RECLAMAÇÕES	INCUMPRIMENTO
<b>Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)</b>		
▪ Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	SR	-
▪ Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	SR	-
▪ Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	SR	-
<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	1	1
▪ Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	55	2
▪ Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	SR	-
<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,	9	ND
▪ Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	SR	-
▪ Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	SR	-
<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)	SR	-
<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	SR	-
<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	SR	-
<b>Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)</b>		
▪ Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	SR	-
<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	SR	-

ND Não disponível para reporte

SR Sem reclamação

INDICADORES	N.º DE RECLAMAÇÕES	INCUMPRIMENTO
<b>Informação aos utilizadores (artigo 35.º)</b>		
▪ Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	SR	-
▪ Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	SR	-
▪ Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	SR	-
<b>Atendimento presencial (artigo 37.º)</b>		
▪ Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	SR	-
▪ Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	SR	-
<b>Atendimento telefónico (artigo 39.º)</b>		
▪ Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	SR	-
▪ Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	SR	-
<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	SR	-
▪ Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	SR	-
▪ Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	SR	-
▪ Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	SR	-
<b>Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)</b>		
▪ Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	SR	-
▪ Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	SR	-
<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**	SR	-
▪ Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	SR	-

\* "Ocorrências anómalas": todas e quaisquer condições que afetem o normal funcionamento do serviço \*\* "Utilizador especial": utilizador final considerado prioritário quanto à prestação dos serviços de águas, tais como hospitais ou outros definidos em regulamento de serviço.

ND Não disponível para reporte

SR Sem reclamação

INDICADORES	N.º DE RECLAMAÇÕES	INCUMPRIMENTO
<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	SR	-
<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)	SR	-
▪ Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	SR	-
<b>Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)</b>		
▪ Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis	SR	-
▪ Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	SR	-
<b>Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)</b>		
▪ Retoma do serviço (suspenso por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	SR	-

ND Não disponível para reporte

SR Sem reclamação





ÁGUAS DO  
ALTO MINHO

Grupo Águas de Portugal