



RELATÓRO ANUAL | 2025

REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL

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

Em cumprimento do disposto no n.º 5 do artigo 64.º do Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, é apresentado o relatório relativo ao ano de 2025, com o objetivo de informar sobre os principais resultados obtidos no que respeita aos níveis mínimos de qualidade do serviço definidos no referido diploma.

Importa referir que o Regulamento entrou em vigor em 19 de outubro de 2024, tendo o regime de atribuição de compensações aos utilizadores por incumprimento dos níveis mínimos de qualidade produzido efeitos apenas a partir de 19 de abril de 2025.

Neste contexto, o presente relatório contempla informação relativa às reclamações apresentadas pelos utilizadores finais no âmbito dos níveis mínimos de qualidade, aos incumprimentos verificados face aos níveis de serviço estabelecidos no RQS, bem como às respetivas compensações devidas.

INDICADORES	N.º DE RECLAMAÇÕES	N.º DE INCUMPRIMENTOS	COMPENSAÇÕES A ATRIBUIR
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)	SR	-	-
<ul style="list-style-type: none"> Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas 			
Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (artigo 13.º)	11	5	-
<ul style="list-style-type: none"> Restabelecimento no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou interrupção Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento 			
Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)	SR	-	-
<ul style="list-style-type: none"> 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 			
Faturação (artigo 16.º)	6	3	-
<ul style="list-style-type: none"> Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor 			
Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)	200	27	27
<ul style="list-style-type: none"> Estabelecimento da ligação no prazo de 45 quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros 			
Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)	72	2	1
<ul style="list-style-type: none"> Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração 			
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)	10	-	-
<ul style="list-style-type: none"> Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas 			

SR Sem Reclamação

INDICADORES	N.º DE RECLAMAÇÕES	N.º DE INCUMPRIMENTOS	COMPENSAÇÕES A ATRIBUIR
Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)	28	3	3
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores ▪ Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas ▪ Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º) 			
Pressão de serviço (artigo 21.º)	344	26	19
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis ▪ Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor ▪ Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis 			
Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)	36	8	8
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros, ▪ Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias ▪ Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros 			
Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 24.º)	SR	-	-
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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) 			
Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25.º)	-	-	-
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência 			
Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 26.º)	SR	-	-
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas 			
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)	I	-	-
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes) 			
Inundações (artigo 28.º)	SR	-	-

INDICADORES	N.º DE RECLAMAÇÕES	N.º DE INCUMPRIMENTOS	COMPENSAÇÕES A ATRIBUIR
<ul style="list-style-type: none"> 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 			
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)	SR	-	-
<ul style="list-style-type: none"> Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios 			
Atendimento presencial (artigo 37.º)	SR	-	-
<ul style="list-style-type: none"> 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 			
Atendimento telefónico (artigo 39.º)	SR	-	-
<ul style="list-style-type: none"> Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral 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)	SR	-	-
<ul style="list-style-type: none"> Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis 			
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)	9	5	5
<ul style="list-style-type: none"> Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior 			
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (artigo 46.º)	SR	-	-
<ul style="list-style-type: none"> Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais** Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores 			

INDICADORES	N.º DE RECLAMAÇÕES	N.º DE INCUMPRIMENTOS	COMPENSAÇÕES A ATRIBUIR
* "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.			
Frequência de leitura dos contadores (artigo 48.º)	SR	-	-
<ul style="list-style-type: none"> 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 			
Substituição dos instrumentos de medição (artigo 50.º)	5	1	0
<ul style="list-style-type: none"> 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) Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo 			
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)	SR	-	-
<ul style="list-style-type: none"> Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis 			
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)	SR	-	-
<ul style="list-style-type: none"> Retoma do serviço (suspenso por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis 			



 **ÁGUAS DO
ALTO MINHO**
Grupo Águas de Portugal