

Relatório Anual 2025 / Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final / Cumprimento dos Níveis Mínimos da Qualidade de Serviço	N.º Reclamações/Atendimentos/Pedidos/Situações	Resultado	Taxa de Cumprimento	Taxa de Incumprimento	Art.º 63	Observações
<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	1230	818	66%	34%	n.a.	
Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	3880	2582	67%	33%	n.a.	
<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	1475	1453	99%	1%	n.a.	
Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento			<i>Sem ocorrências</i>		n.a.	
<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	495	495	100%	0%	n.a.	
<b>Faturação (artigo 16.º)</b>						
Aplicação das tarifas em conformidade com as normais legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor			100%	0%	n.a.	
<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	46	20	47%	53,49%	n.a.	
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	58	58	100,00%		n.a.	
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros			<i>Sem ocorrências</i>		n.a.	
<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	55450	55450	100%	0%	n.a.	
Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração			<i>Não disponível</i>		n.a.	<i>Em 2026 a situação estará regularizada.</i>
<b>Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)</b>						
Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas e afetadas com 48 horas de antecedência	2	2	100%	0%	n.a.	
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas			<i>Sem ocorrências</i>		n.a.	
<b>Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)</b>						
Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	453	322	71%	29%	n.a.	
Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	9	9	100%	0%	n.a.	
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)			<i>Sem ocorrências</i>		n.a.	
<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	247	177	72%	28%	n.a.	
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	193	177	92%	8%	n.a.	
Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	193	177	92%	8%	n.a.	
<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,	14	8	57%	43%	n.a.	
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	1	1	100%	0%	n.a.	
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros			<i>Sem ocorrências</i>		n.a.	
<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)			<i>Não aplicável</i>		n.a.	
<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			<i>Não aplicável</i>		n.a.	
<b>Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 26.º)</b>						
Informação no sítio da internet sobre duração previsível e zonas afetadas			<i>Não aplicável</i>		n.a.	
<b>Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)</b>						
Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	36	36	100%	0%	n.a.	
<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	4	4	100%	0%	n.a.	
<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			<i>Cumprido</i>		n.a.	
<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			<i>Não aplicável</i>		n.a.	
<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			<i>Não disponível</i>		n.a.	<i>Em 2026 a situação estará regularizada.</i>
Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação	951	200	21%	79%	n.a.	<i>O registo das reclamações, em 2025, não foi tipificado nos diversos parâmetros em análise. Os dados apresentados representam a totalidade das solicitações/reclamações e o respetivo tempo de resposta - 5 dias. Em 2026 a situação estará regularizada.</i>
Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis	951	233	25%	75%	n.a.	<i>O registo das reclamações, em 2025, não foi tipificado nos diversos parâmetros em análise. Os dados apresentados representam a totalidade das solicitações/reclamações e o respetivo tempo de resposta - 2 dias. Em 2026 a situação estará regularizada.</i>
<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		1,9			n.a.	
Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor			<i>Não aplicável</i>		n.a.	
Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores		1,9			n.a.	
No caso de reclamação relativa à evidências de falta de higiene, lavagem do contentor de recolha, indiferenciada ou seletiva, ou a sua substituição no prazo máximo de cinco dias úteis.	951	200	21%	79%	n.a.	<i>Todos os agendamentos efetuados tiveram resposta no dia acordado ou no dia seguinte. Os dados em 2025 não foram registados de forma a espelhar esta realidade. Em 2026 a situação estará regularizada.</i>
<b>Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)</b>						
Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis			<i>Cumprido</i>		n.a.	<i>Todos os agendamentos efetuados tiveram resposta no dia acordado ou no dia seguinte. Os dados em 2025 não foram registados de forma a espelhar esta realidade. Em 2026 a situação estará regularizada.</i>
<b>Informação aos utilizadores (artigo 35.º)</b>						
Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço			<i>Cumprido</i>		n.a.	
Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes			<i>Cumprido</i>		n.a.	
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios			<i>Cumprido</i>		n.a.	
<b>Atendimento presencial (artigo 37.º)</b>						
Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	7030	6015	86%	14%	n.a.	
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	10965	10091	92%	8%	n.a.	
<b>Atendimento telefónico (artigo 39.º)</b>						
Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	32330	32229	100%	0%	n.a.	
Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	7311	6707	92%	8%	n.a.	
<b>Respostas 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			<i>Cumprido</i>		n.a.	
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	48	6	13%	87%	n.a.	
Resposta a reclamações e outras comunicações por outros meios no prazo de 22 dias úteis	1408	827	59%	41%	n.a.	
Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	712	260	37%	63%	n.a.	
<b>Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)</b>						
Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	13162	13162	100%		n.a.	
Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior			<i>Sem ocorrências</i>		n.a.	
<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**			<i>Sem ocorrências</i>		n.a.	
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	419	417	99%	1%	n.a.	
<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 antecedência de duas horas, e com informação sobre a possibilidade de indicação de data alternativa	193	193	100%	0%	n.a.	
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 encontra no local de consumo)	144	144	100%	0%	n.a.	
Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	1314	983	75%	25%	n.a.	
<b>Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)</b>						
Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis			<i>Sem ocorrências</i>		n.a.	
Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis			<i>Sem ocorrências</i>		n.a.	
<b>Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)</b>						
Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis			<i>Sem ocorrências</i>		n.a.	