ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO
Grupo Águas de Portugal

RELATÓRIO ANUAL | 2024

REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL

Regulamento nº 446/2024, de 19 de abril

Período de 1/out/2024 a 31/dez/2024

ENQUADRAMENTO

ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO
Grupo Águas de Portugal

O presente relatório anual pretende dar cumprimento ao disposto no n.º 5, do art.º 64.º do Regulamento n.º446/2024, de 19 de abril.

Com base nas orientações disponibilizadas pela ERSAR, no ofício circular O-001440/2025 de 27/março/2025, a informação apresentada refere-se às reclamações apresentadas pelos utilizadores finais, quanto aos níveis de serviço, assim como a percentagem de cumprimento ou incumprimento verificados, face aos valores de referências fixados em cada indicador.

Artigo RQS	Serviço	Indicador	Reclamações			
			N.º	% cumprimento	% não cumprimento	art.º 63.º RQS
11.º	Início da prestação dos serviços de águas e resíduos	▪ Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis	2	50%	50%	-
		▪ Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	-	-	-	-
13.º	Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador	▪ Restabelecimento no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou interrupção	3	100%	-	-
		▪ Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	-	-	-	-
15.º	Resposta a situações de emergência	▪ 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	-	-	-	-
16.º	Faturação	▪ Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	15	87%	13%	-

Artigo RQS	Serviço	Indicador	Reclamações			
			N.º	% cumprimento	% não cumprimento	art.º 63.º RQS
17.º	Ligação do serviço de abastecimento de água	▪ Estabelecimento da ligação no prazo de 45 quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	9	33%	56%	11%
		▪ Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	1	100%	-	-
		▪ Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	2	50%	50%	-
18.º	Continuidade do serviço de abastecimento de água	▪ 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	-	-	-	-
19.º	Interrupção programada do serviço de abastecimento	▪ Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	3	100%	-	-
		▪ Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	-	-	-	-
20.º	Interrupção não programada do serviço de abastecimento	▪ 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	11	45%	-	55%
		▪ Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	-	-	-	-

Artigo RQS	Serviço	Indicador	Reclamações			
			N.º	% cumprimento	% não cumprimento	art.º 63.º RQS
21.º	Pressão de serviço	▪ Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	19	32%	63%	5%
		▪ Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	11	36%	55%	9%
		▪ Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	2	50%	50%	
23.º	Ligação do serviço de saneamento de águas residuais	▪ Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros,	1	-	100%	-
		▪ 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	-	-	-	-
24.º	Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais	▪ 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)	-	-	-	-
25.º	Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas	▪ Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	-	-	-	-

Artigo RQS	Serviço	Indicador	Reclamações			
			N.º	% cumprimento	% não cumprimento	art.º 63.º RQS
26.º	Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais	▪ Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas	-	-	-	-
27.º	Utilização de fossas séticas	▪ Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	1	-	100%	-
28.º	Inundações	▪ 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	-	-	-	-
35.º	Informação aos utilizadores	▪ 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				
37.º	Atendimento presencial	▪ 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	-	-	-	-
39.º	Atendimento telefónico	▪ 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	-	-	-	-

Artigo RQS	Serviço	Indicador	Reclamações			
			N.º	% cumprimento	% não cumprimento	art.º 63.º RQS
40.º e 41.º	Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	▪ 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	1	100%	-	-
		▪ Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	-	-	-	-
43.º e 44.º	Visita combinada	▪ Cumprimento do intervalo de agendamento (2 horas)	1	-	100%	-
		▪ Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	-	-	-	-
46.º	Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala	▪ 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	-	-	-	-
48.º	Frequência de leitura dos contadores	▪ 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	2	100%	-	-

Artigo RQS	Serviço	Indicador	Reclamações			
			N.º	% cumprimento	% não cumprimento	art.º 63.º RQS
50.º	Substituição dos instrumentos de medição	▪ 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)	1	100%	-	-
		▪ Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	-	-	-	-
52.º	Verificação extraordinária dos contadores	▪ 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	-	-	-	-
54.º	Suspensão e reinício do contrato	▪ Retoma do serviço (suspenso por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	-	-	-	-

Artigo 63.º - Situações de exclusão de responsabilidade - Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril

Legenda: (-) Sem reclamação