

ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO
Grupo Águas de Portugal

RELATÓRIO ANUAL | 2025

REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL

Regulamento nº 446/2024, de 19 de abril

ENQUADRAMENTO

O presente relatório anual é elaborado em cumprimento do disposto no n.º 5 do artigo 64.º do Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final, aprovado pelo Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril.

A informação apresentada reporta-se às reclamações apresentadas pelos utilizadores finais, no âmbito da verificação do cumprimento dos níveis mínimos da qualidade do serviço, nos termos definidos no referido regulamento, incluindo a identificação das percentagens de cumprimento apuradas face aos valores de referência estabelecidos para cada indicador aplicável.

São igualmente evidenciadas as situações previstas no regulamento que determinam a exclusão do direito a compensação, bem como o número de compensações atribuídas na sequência de incumprimento dos níveis mínimos da qualidade do serviço, nos termos legalmente previstos.

ÁGUAS DA REGIÃO DE AVEIRO
Grupo Águas de Portugal

Artigo RQS	Serviço	Indicador	Reclamações			Compensações	
			N.º	Cumprimento (%)	Art.º 63.º	Não cumpre art.º 56.º	Após 19/04/2025
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	13	85%	-	3	1
		▪ Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	-	Cumprido	-	-	-
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	1	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	1	0%	-	1	-
16.º	Faturação	▪ Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	15	87%	-	2	-
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	44	75%	2%	7	3
		▪ Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	1	0%	-	1	-
		▪ Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	10	80%	-	1	1
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	22	100%	-	-	-
		▪ Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	2	50%	-	-	1
19.º	Interrupção programada do serviço de abastecimento	▪ Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	9	89%	-	1	-
		▪ Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	1	100%	-	-	-

Artigo RQS	Serviço	Indicador	Reclamações			Compensações	
			N.º	Cumprimento (%)	Art.º 63.º	Não cumpre art.º 56.º	Após 19/04/2025
20.º	Interrupção não programada do serviço de abastecimento	▪ Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	24	79%	8%	3	-
		▪ Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	2	50%	50%	1	-
		▪ Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	-	-	-	-	-
21.º	Pressão de serviço	▪ Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	104	93%	-	6	-
		▪ Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	43	86%	-	6	-
		▪ Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	17	71%	-	5	-
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,	11	45%	-	5	1
		▪ 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	3	100%	-	-	-
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	-	-	-	-	-
26.º	Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais	▪ Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas	-	-	-	-	-

Artigo RQS	Serviço	Indicador	Reclamações			Compensações	
			N.º	Cumprimento (%)	Art.º 63.º	Não cumpre art.º 56.º	Após 19/04/2025
27.º	Utilização de fossas séticas	▪ Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	-	-	-	-	-
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	3	33%	-	2	-
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	-	Cumprido			
		▪ Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	1	100%			
37.º	Atendimento presencial	▪ Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	-	Cumprido	-	-	-
		▪ Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	-	Cumprido	-	-	-
39.º	Atendimento telefónico	▪ Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	-	Cumprido	-	-	-
		▪ Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	-	Cumprido	-	-	-
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	-	Cumprido	-	-	-
		▪ Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	-	Cumprido	-	-	-
		▪ Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	-	Cumprido	-	-	-
		▪ Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	2	100%	-	-	-
43.º e 44.º	Visita combinada	▪ Cumprimento do intervalo de agendamento (2 horas)	6	50%	-	3	-
		▪ Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	-	-	-	-	-

Artigo RQS	Serviço	Indicador	Reclamações			Compensações	
			N.º	Cumprimento (%)	Art.º 63.º	Não cumpre art.º 56.º	Após 19/04/2025
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	5	100%	-	-	-
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	4	100%	-	-	-
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)	3	67%	-	-	1
		▪ 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	1	0%	-	1	-

Legenda:

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

Artigo 56.º - Reclamação apresentada antes de 19/4/2025 | Reclamante não é o utilizador afetado | Reclamação apresentada depois dos 30 dias após a ocorrência do evento objeto da reclamação

(-) Sem reclamação