

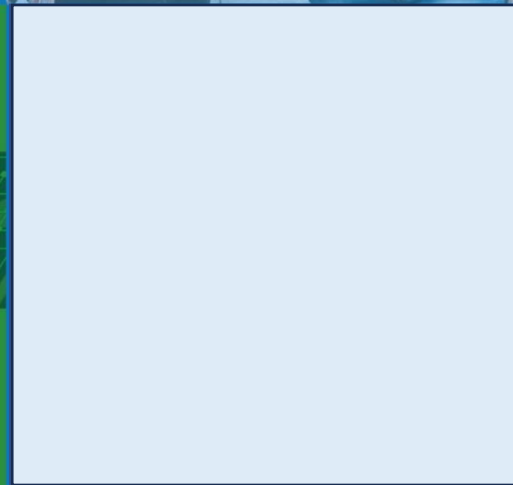


**smas**  
— Leiria —



# REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL

Relatório Anual | 2024



## ENQUADRAMENTO

O presente documento pretende dar cumprimento ao n.º 5 do artigo 64º do Regulamento 446/2024, de 19 de abril.

Reúne os principais resultados obtidos no ano de 2024 (de 1 de outubro a 31 de dezembro), relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados naquele regulamento.

| Artigo RQS                                                                                           | Indicador                                                                                                                                                                                                                                                                                            | N.º de reclamações | % cumprimento | % Incumprimento |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-----------------|
| Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)                                   | Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis                                                                                                                                                                                                                     | 2                  | 100%          | -               |
|                                                                                                      | 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) | 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)                                                     | 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                  | -             | 100%            |
| Faturação (artigo 16.º)                                                                              | Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor                                                                                                                                                                                            | 14                 | 7%            | 93%             |

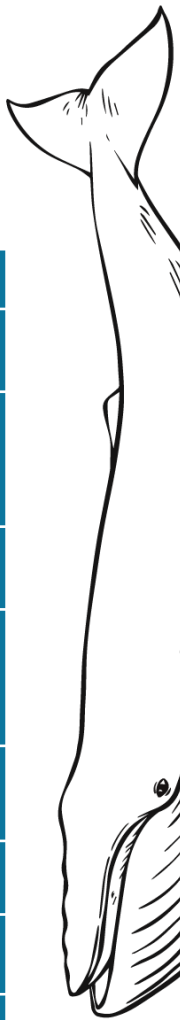


| Artigo RQS                                                     | Indicador                                                                                                                                          | N.º de reclamações | % cumprimento | % Incumprimento |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-----------------|
| Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)      | Estabelecimento da ligação no prazo de 45 quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros                                  | 5                  | -             | 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         | 1                  | -             | 100%            |
| Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º) | Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias | 3                  | 67%           | 33%             |
|                                                                | Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração                       | -                  | -             | -               |

| Artigo RQS                                                           | Indicador                                                                                        | N.º de reclamações | % cumprimento | % Incumprimento |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-----------------|
| Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)     | Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência       | 4                  | 75%           | 25%             |
|                                                                      | Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas                      | -                  | -             | -               |
| Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º) | Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores  | 2                  | -             | 100%            |
|                                                                      | 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)                                     | Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis       | 2                  | 100%          | -               |
|                                                                      | 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                          | -                  | -             | -               |

| Artigo RQS                                                                              | Indicador                                                                                                                                                                                                                    | N.º de reclamações | % cumprimento | % Incumprimento |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-----------------|
| Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)                       | 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)                  | 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 25º) | 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)    | Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas                                                                                                                                                  | -                  | -             | -               |

| Artigo RQS                                 | Indicador                                                                                                                                                                  | N.º de reclamações | % cumprimento | % Incumprimento |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-----------------|
| Utilização de fossas séticas (artigo 27.º) | Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)                                                                                                           | -                  | -             | -               |
| Inundações (artigo 28.º)                   | 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 | 10                 | 30%           | 70%             |
| Informação aos utilizadores (artigo 35.º)  | 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)       | 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)       | 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                                                                                  | Indicador                                                                                                                                            | N.º de reclamações | % cumprimento | % Incumprimento |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-----------------|
| Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º) | 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                                                                                    | -                  | -             | -               |
| Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)                                                      | 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)                   | 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                                                                             | -                  | -             | -               |





| Artigo RQS                                              | Indicador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | N.º de reclamações | % cumprimento | % Incumprimento |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-----------------|
| Frequência de leitura dos contadores (artigo 48.º)      | 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                                        | -                  | -             | -               |
| 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 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) | 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)          | Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis                                                                                                                                                                                                                                                              | -                  | -             | -               |