

**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	100%
Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	Sim

**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	100%
Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	Sem ocorrências

**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	100%
--	------

**Faturação (artigo 16.º)**

Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	Cumprido
---	----------

**Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)**

Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	88%
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	100%
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	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	100%
Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	100%

**Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)**

Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	100%
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	Sem ocorrências

**Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)**

Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	100%
Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	100%
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	Sem ocorrências

**Pressão de serviço (artigo 21.º)**

Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	100%
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	100%
Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	Sem ocorrências

**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,	96%
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	Sem pedidos
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	Sem pedidos

**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)	Não aplicado
--	--------------

**Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25.º)**

Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	Sem ocorrências
--	-----------------

**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 Sem ocorrências

**Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)**

Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes) 100%

**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 100%

**Informação aos utilizadores (artigo 35.º)**

Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço Cumprido

Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes Cumprido

Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios Cumprido

**Atendimento presencial (artigo 37.º)**

Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral 00:04:41

Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria 00:04:47

**Atendimento telefónico (artigo 39.º)**

Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral 00:01:16

Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias 00:00:59

**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 Em implementação

Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis 100%

Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis 100%

Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis 100%

**Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)**

Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas Cumprido

Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior Cumprido

**Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala\* (artigo 46.º)**

Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais\*\* Sem ocorrências

Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores 73%

**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 Ainda não implementado

**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) Cumprido

Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo Cumprido

**Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)**

Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis Sem ocorrências

Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis Sem ocorrências

**Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)**

Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis Sem ocorrências