

RELATÓRIO ANUAL 2025

REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL

Regulamento n.º 446/2024, de 19 de
abril

Águas de Santo André, S.A.



 **ÁGUAS DE
SANTO ANDRÉ**
Grupo Águas de Portugal

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 de qualidade de serviço, nos termos do referido regulamento, incluindo a identificação das percentagens de cumprimento apuradas para cada indicador aplicável. A AdSA não é detentora do sistema de águas residuais em baixa, pelo que a aplicação deste regulamento está limitada ao sistema de abastecimento de água em baixa.

São igualmente identificadas as situações que determinam a exclusão do direito a compensação, bem como o número de compensações atribuídas em resultado do incumprimento dos níveis mínimos de qualidade do serviço.

Este quadro permite sustentar a avaliação do desempenho da entidade gestora, com base nos indicadores e padrões estabelecidos, constituindo um instrumento de monitorização e melhoria contínua da qualidade do serviço.

Artigo	Serviço	Indicador	Reclamações			Compensações	
			N.º	Cumprimento (%)	Art.º 63	Não cumpre Art.º.56	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 - 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 - Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	2	100%	-	-	-
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	100%	-	-	-
16.º	Faturação	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	2	100%	-	-	-
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 - 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	-	-	-	-	-
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 - 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 • 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 • 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	5	100%	-	-	-
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	-	-	-	-	-
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 • Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	-	-	-	-	-
43.º e 44.º	Visita combinada	• Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas • Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	1	0%	-	-	-

46.º	Assistência técnica após comunicação de ocorrência anômala	- 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	6	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	-	-	-	-	-
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) - 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 (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	-	-	-	-	-