



RQS 2024

março 2025

| Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais | |
|---|---------------|
| <p>Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | Não aplicável |
| <p>Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (artigo 13.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | Não aplicável |
| <p>Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | Não aplicável |
| <p>Faturação (artigo 16.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor | Não aplicável |
| <p>Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | Não aplicável |
| <p>Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | Não aplicável |
| <p>Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | Não aplicável |
| <p>Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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) | Não aplicável |

| Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais | |
|---|--|
| <p>Pressão de serviço (artigo 21.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | Não aplicável |
| <p>Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | Não aplicável |
| <p>Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 24.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 aplicável |
| <p>Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência | Não aplicável |
| <p>Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 26.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas | Não aplicável |
| <p>Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes) | Não aplicável |
| <p>Inundações (artigo 28.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | Não aplicável |
| <p>Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica | Cumprido www.ambilital.pt |
| <p>Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Período total de indisponibilidade não programada inferior a cinco dias de receção por ano (número de horas equivalente), face ao definido no horário da infraestrutura | Não verificado |

| Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais | |
|---|----------------------------------|
| <p>Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal ▪ Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação ▪ Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis | Não aplicável (entidade em alta) |
| <p>Lavagem de contentores (artigo 33.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha indiferenciada e de recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar de 4 a 28 vezes por ano, em média, por contentor ▪ Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor ▪ Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores ▪ No caso de reclamação relativa a evidências de falta de higiene, lavagem do contentor de recolha, indiferenciada ou seletiva, ou a sua substituição no prazo máximo de cinco dias úteis. | A melhorar |
| <p>Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis | Não aplicável |
| <p>Informação aos utilizadores (artigo 35.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | Não aplicável |
| <p>Atendimento presencial (artigo 37.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | Cumprido |
| <p>Atendimento telefónico (artigo 39.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | Cumprido |
| <p>Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | Cumprido |

| Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais | |
|--|---------------|
| <p>Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas ▪ Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior | Não aplicável |
| <p>Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (artigo 46.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 <p>* "Ocorrências anómalas": todas e quaisquer condições que afetem o normal funcionamento do serviço</p> <p>** "Utilizador especial": utilizador final considerado prioritário quanto à prestação dos serviços de águas, tais como hospitais ou outros definidos em regulamento de serviço.</p> | Não aplicável |
| <p>Frequência de leitura dos contadores (artigo 48.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | Não aplicável |
| <p>Substituição dos instrumentos de medição (artigo 50.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | Não aplicável |
| <p>Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 | Não aplicável |