

Município de Ponte da Barca

Divisão de Gestão e Planeamento Territorial

Relatório do cumprimento dos níveis mínimos dos serviços
definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços prestados
aos utilizadores finais

4º trimestre de 2024

Maio 2025

RELATÓRIO REGULAMENTO QUALIDADE SERVIÇOS	RESULTADOS 4º TRIMESTRE 2024
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	Cumprido
Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	Ainda não disponível
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	Cumprido
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	Sem ocorrências
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 quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	Cumprido
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	Sem ocorrências
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	Sem ocorrências
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	Cumprido
Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	Sem ocorrências
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)	
Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	Sem ocorrências
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	Cumprido
Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	Cumprido
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	Cumprido
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	Cumprido
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	Cumprido
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	Sem ocorrências
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	Sem ocorrências
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 aplicável

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	Não aplicável
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	Não aplicável
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)	
Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	Cumprido
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	Sem ocorrências
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	Cumprido
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	Cumprido
Atendimento telefónico (artigo 39.º)	
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
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	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	Cumprido
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)	
Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	Ainda não disponível
Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	Ainda não disponível
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (artigo 46.º)	
Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais	Não aplicável
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	Não aplicável
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	Cumprido
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)	Não aplicável
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

Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)	
Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica	Cumprido
Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)	
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	Cumprido
Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)	
Recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal	Cumprido
Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação	Não cumpriu
Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis	Não cumpriu
Lavagem de contentores (artigo 33.º)	
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	Não cumpriu
Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor	Não cumpriu
Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores	Não cumpriu
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	Não cumpriu
Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)	
Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	Não aplicável