RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO 4.º TRIMESTRE 2024

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais				
Artigo	**Dentro do Prazo**	**Fora do Prazo**	**Cumprimento (%)**	**Observações**
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)				
Deslocação necessária ao início dos serviços no prazo de 5 dias úteis	157	2	98,74	
Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	Registo de dados em desenvolvimento.			
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 a interrupção	43	12	78,18	
Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	0	0	100	
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 caus a salubridade pública, a segurança e a integridade de pessoas e bens, tais como avarias ou inundações	Registo de dados em desenvolvimento			
Faturação (artigo 16.º)				
Aplicação de tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	Em conformidade			
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 do ramal até 20 metros	Registo de dados em desenvolvimento			
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	Registo de dados em desenvolvimento			
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias úteis quando seja necessária a execução o intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	Registo de dados em desenvolvimento			
Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)				
Envio de pré-aviso de interrupção do serviço de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias	1623	0	100	

AQUAELVAS - ÁGUAS DE ELVAS, S.A. Matriculada na Conservatória do Registo Comercial NIPC 508 668 964 Capital Social: 3.160.000 Euros

Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	0	0	100	
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)				
Informação aos utilizadores sobre a data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	0	0	100	
Disponibilidade de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	0	0	100	
Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)				
Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	Registo de dados em desenvolvimento			São comunicadas às entidades oficias via email e WhatsApp, a comunidade é informada através de esclarecimentos telefónicos
Informação no sítio na internet no caso de Interrupções de duração superior a 4 horas	Registo de dados em desenvolvimento			São comunicadas às entidades oficias via email e WhatsApp, a comunidade é informada através de esclarecimentos telefónicos
Disponibilidade de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	0	0	100	
Pressão de serviço (artigo 21.º)				
Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	11	0	100	
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	Registo de dados em desenvolvimento			
Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	Registo de dados em desenvolvimento			
Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)				
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias úteis quando seja necessária a execução ou intervenção de ramal até 20 metros	Registo de dados em desenvolvimento			
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de15 dias	Registo de dados em desenvolvimento			
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	Registo de dados em desenvolvimento			
Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 24.º)				
Envio de pré-aviso 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)	0	0	100	
Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25.º)				
Informação aos utilizadores sobre a data, hora e zonas afetadas, com a antecedência mínima de 48 horas.	Não existiram 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	Não existiram ocorrências			

Utilização de fossas séticas (artigo 27.º)				
Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	2	0	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	Não existiram ocorrências registadas			
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)	Não aplicável			
Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)	Não aplicável			
Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)	Não aplicável			
Lavagem de contentores (artigo 33.º)	Não aplicável			
Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)	Não aplicável			
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)				
Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	Em conformidade https://www.aquaelvas.pt/gestao-de-clientes/regulamento-do-servico			
Disponibilização das condições contratuais no momento ou nos 30 dias subsequentes	Em conformidade, documento entregue ao utilizador no ato da celebração do contrato https://www.aquaelvas.pt/gestao-de-clientes/contratacao			
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	Em conformidade https://www.aquaelvas.pt/gestao-de-clientes/resolucao-alternativa-de-litigios			
Atendimento presencial (artigo 37.º)				
Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	Registo de dados em desenvolvimento.			
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	Registo de dados em desenvolvimento.			
Atendimento telefónico (artigo 39.º)				
Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	Registo de dados em desenvolvimento.			
Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para a comunicação de avarias	Registo de dados em desenvolvimento.			
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 à reclamação escrita	Registo de dados em desenvolvimento.			
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis.	4	0	100	
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios é de 22 dias úteis	0	0	100	
Resposta a outras comunicações escritas é de 22 dias úteis	0	0	100	

Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)				
Agendamento do início da visita combinada com amplitude máxima de 2 horas.	Registo de dados em desenvolvimento.			
O cancelamento e/ou o reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	Registo de dados em desenvolvimento.			
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (artigo 46.º)				
Deslocação ano prazo de 24 horas para utilizadores especiais	Registo de dados em desenvolvimento.			
Deslocação ano prazo de 48 horas para demais utilizadores	Registo de dados em desenvolvimento.			
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	Registo de dados em desenvolvimento.			
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)	Registo de dados em desenvolvimento.			
Entrega ao utilizador de documento com as leituras de contador substituído	É entregue um documento onde consta o n.º de série do contador, data, hora e a última leitura			
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)				
Levantamento do contador para a verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis	0	0	100	
Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	0	0	100	
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)				
Retoma do serviço (suspenso por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	0	0	100	

Elvas, 31 de março de 2025

A Chefe de Serviço

Publicado na página de internet do serviço em	07/04/2025