

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO 2025

Níveis dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos aos utilizadores finais em conformidade com o artigo 64.º do Regulamento n.º 446/2024 da AquaElvas – Águas de Elvas, S.A.

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	616	4	99,4	Não incluídas instalação cujo agendamento foi efetuado pelo utilizador
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	144	1	99,3	Não incluído religações que seja necessário a presença das Forças de Segurança Pública
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	5	0	100	
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	0	0	100	
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias úteis quando seja necessária a execução o intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	0	0	100	
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	6790	0	100	
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	1	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 oficiais 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 oficiais 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	37	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	17	0	100	
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	0	0	100	
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	0	0	100	
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			
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.aqua elvas.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.aqua elvas.pt/gestao-de-clientes/contratacao			
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	Em conformidade https://www.aqua elvas.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.	24	0	100	
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios é de 22 dias úteis	25	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 caos 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 nº 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)				
Retomado do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	0	0	100	

Elvas, 26 de março de 2026

O Chefe de Serviço da Aqua elvas



aqua elvas
 Aqua elvas - Águas de Elvas, S.A.
 Praça da República N.º 12
 7350-126 Elvas
 NIF: 508 668 964

(José Manuel da Silva Rebola)

