

## RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO 1º TRIMESTRE 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 da Aquamaior – Águas de Campo Maior, 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                                                                                                                                                                                                                               | 48                                   | 4             | 92              | 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                                                                                                                                                                                            | 2                                    | 0             | 100             | 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                                                                                                                                                                              | 3                                    | 0             | 100             |                                                                                        |
| Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias                                                                                                                                                                                                             | 3                                    | 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                                                                           | 639                                 | 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                                                                                                                              | 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 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                                                                                                                                | Registo de dados em desenvolvimento |   |                                                                                                                             |  |
| 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                                                                                              | 1                                   | 0 | 100                                                                                                                         |  |
| Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias                                                                                                                                   | 1                                   | 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)                                                                                                           | 0                                                                                                                                                                                     | 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                                                                                                            | Documento em aprovação<br><a href="#">Regulamento do serviço - aquamaior</a>                                                                                                          |   |     |  |
| Disponibilização das condições contratuais no momento ou nos 30 dias subsequentes                                                                                          | Em conformidade, documento entregue ao utilizador no ato da celebração do contrato<br><a href="#">Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos - aquamaior</a> |   |     |  |
| Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios                                                                                                           | Em conformidade<br><a href="#">Resolução alternativa de litígios - aquamaior</a>                                                                                                      |   |     |  |
| 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.                                                              | 0                                                                                                                                                                                     | 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 anômala* (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 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 |  |

Campo Maior, 30 de abril de 2025

O Chefe de Serviço da Aquamaior

  
 Aquamaior - Águas de Campo Maior, S.A.  
 Rua de São João n.º 2 A  
 7370-202 CAMPO MAIOR  
 NIF: 508 298 830  
 Tel. 268 689 309

(Pedro Miguel B. de Sousa)