

Relatório de Qualidade de Serviço



2025



Av. Rainha Santa Isabel 1
5000-434 Vila Real



309 101 101




geral@adin.pt



www.adin.pt

Índice

1.....	1
1. INTRODUÇÃO.....	3
2. ENQUADRAMENTO JURÍDICO	3
3. METODOLOGIA	3
4. AVALIAÇÃO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE QUALIDADE DE SERVIÇO	4
4.1. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS RELACIONADAS COM NÍVEIS MÍNIMOS.....	4
5. SITUAÇÕES DE EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE	4
6. OBSERVAÇÕES	4
7. SÍNTESE.....	4
8. NÍVEIS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS DEFINIDOS NO REGULAMENTO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS PRESTADOS AOS UTILIZADORES FINAIS.....	5

	RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO		
	PROCESSO		Período 2025

1. INTRODUÇÃO

O normativo legal da qualidade de serviço prestado ao utilizador final nos setores dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, pretende garantir a verificação de condições de igualdade e transparência no acesso e no exercício da atividade dos serviços de águas e resíduos.

A verificação da atividade das entidades gestoras, garantirá meios para promover o aumento da eficiência e eficácia da prestação dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, bem como a sustentabilidade económica e financeira dos serviços, garantindo ao mesmo tempo a proteção dos direitos e interesses dos utilizadores desses mesmos serviços.

O reporte refere-se aos serviços prestados nos oito municípios que integram a Águas do Interior – Norte, E.I.M., S.A., que são, Freixo de Espada à Cinta, Mesão Frio, Murça, Peso da Régua, Sabrosa, Santa Marta de Penaguião, Torre de Moncorvo e Vila Real.

2. ENQUADRAMENTO JURÍDICO

O Regulamento n.º 446/2024 de 19 de abril, tem como objetivo:

“definir os níveis mínimos de qualidade para os aspetos que estão diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas em caso do seu incumprimento. que estabelece as normas para a qualidade do serviço nestes setores.”

O regulamento entrou em vigor em 19/10/2024.

A ERSAR emitiu a orientação O-001440/2025 de 27/03/2025, assumida como guia para a formação do presente relatório, designadamente:


- Informação quantificada sobre os diferentes níveis mínimos de qualidade relativamente aos quais foram apresentadas reclamações pelos utilizadores finais;
- Informação quantificada e desagregada por nível de serviço das situações objeto dessas reclamações em que se verificou o incumprimento do nível de serviço fixado no RQS;

Informação quantificada e desagregada por nível de serviço dos incumprimentos que sejam enquadráveis numa situação de exclusão de responsabilidade, conforme artigo 63.º do RQS.

3. METODOLOGIA

Para garantir a melhor recolha de informação com objetivo de produzir o presente relatório, recorre-se às ferramentas disponíveis de controlo e planeamento em uso na empresa, nomeadamente:

- Aquamatrix;
- Programa de gestão de ramais;
- Programa de gestão de limpeza de fossas;
- NAVIA;
- Registo e reuniões internas.

	RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO		
	PROCESSO		Período 2025

4. AVALIAÇÃO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE QUALIDADE DE SERVIÇO

4.1. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS RELACIONADAS COM NÍVEIS MÍNIMOS

A análise das reclamações recebidas, bem como a identificação das situações de incumprimento dos níveis mínimos de serviço e respetivas exclusões de responsabilidade, encontra-se sintetizada na tabela do ponto 7 (Anexo), nos termos exigidos pelo artigo 64.º do RQS.

No ano de 2025, não foram registados pedidos de compensação relacionados com níveis mínimos da qualidade.

5. SITUAÇÕES DE EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE

As reclamações inimputáveis à AdIN ou dirimidas enquadram-se nas situações de exclusão de responsabilidade.

6. OBSERVAÇÕES

A Águas do Interior – Norte, E.I.M., S.A. reserva a disponibilização de informação sobre interrupções não programadas de serviço aos utilizadores superiores a 4 horas ao horário laboral do Gabinete de Inovação Tecnológica, Informática e Telecomunicações.


O sistema de quantificação do tempo de espera no atendimento geral, disponibiliza o tempo médio de atendimento dos atendimentos efetuados pela AdIN.

7. SÍNTESE

O presente relatório, agrega a informação possível, resultante da verificação dos níveis mínimos da qualidade do serviço prestado pela AdIN nos serviços de abastecimento de água e saneamento de águas residuais. Considera-se o processo de obtenção e agregação de informação iterativo, conducente à melhoria contínua do serviço prestado, perspetivada para empresa.


8. NÍVEIS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS DEFINIDOS NO REGULAMENTO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS PRESTADOS AOS UTILIZADORES FINAIS

Artigo	Descrição	Cumprimento (%)	Pedido de compensação (Nº)
11.º	Início da prestação dos serviços de águas e resíduos		0
	Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis	92	
	Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	0	
13.º	Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador		0
	Restabelecimento no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou interrupção	97	
	Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	0	
15.º	Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)		0
	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	100	
16.º	Faturação dos serviços		0
	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor.	100	
SECÇÃO II SERVIÇO DE ABASTECIMENTO PÚBLICO DE ÁGUA			
17.º	Ligação do serviço		0
	Estabelecimento da ligação no prazo de 45 quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	70	
	Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	NA	
	Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	NA	
18.º	Continuidade do serviço		0
	Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias	100	
	Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	100	
19.º	Interrupção programada do serviço		0
	Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	100	
	Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	100	

	RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO		
	PROCESSO		Período 2025

20.º	Interrupção não programada do serviço		0
	Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	100	
	Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	0	
	Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	100	
21.º	Pressão de serviço		0
	Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	100	
	Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	100	
	Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	0	
22.º	Qualidade da água		0
	Incumprimento de valores paramétricos	0	
SECÇÃO III SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS URBANAS			
23.º	Ligação do serviço		0
	Estabelecimento da ligação no prazo de 45 quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	59	
	Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	NA	
	Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	NA	
24.º	Continuidade do serviço		0
	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)	100	
25.º	Interrupção programada do serviço		0
	Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	100	
26.º	Interrupção não programada do serviço		0
	Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas	100	
27.º	Utilização de fossas sépticas		0
	Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	85	
28.º	Inundações		0
	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	100	
35.º	Dever de informação das entidades gestoras dos serviços		0
	Disponibilização de tarifário, qualidade da água, qualidade de serviço	100	
	Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	100	
	Disponibilização das condições contratuais	100	
	Comunicação das condições contratuais de resíduos no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	100	
	Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	100	
37.º	Atendimento presencial		0

	Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	00:17:18	
	Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	00:15:10	
39.º	Atendimento telefónico		0
	Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	0	
	Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	0	
40.º	Reclamações - Disposições gerais		0
	Reclamações: A entidade gestora, na comunicação da sua decisão final relativa a uma reclamação escrita, deve informar sempre da possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo.	100	
41.º	Prazos de resposta		0
	Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	88,24	
	Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	61,22	
	Outras comunicações escritas	0	
CAPÍTULO IV NÍVEIS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO LOCAL DE CONSUMO DO UTILIZADOR			
43.º	Visita combinada		0
	Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	NA	
44.º	Agendamento da visita combinada		0
	Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	NA	
46.º	Assistência técnica após comunicação da ocorrência anómala		0
	Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais**	0	
	Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	0	
48.º	Frequência da leitura dos contadores		0
	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	100	
50.º	Substituição dos instrumentos de medição		0
	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 encontra no local de consumo)	NA	
	Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	0	
52.º	Verificação extraordinária dos contadores		0
	Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis	100	
	Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	100	

	RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO		
	PROCESSO		Período 2025

54.º	Suspensão e reinício do contrato	0
	Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	NA