



Regulamento da Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final

RELATÓRIO ANUAL 2025

Período de 01.01.2025 a 31.12.2025

Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril



ENQUADRAMENTO

Os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Sintra apresentam o relatório anual referente ao ano de 2025, correspondente ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro.

No cumprimento do disposto no n.º 5, do art.º 64.º do Regulamento da Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final (Regulamento n.º446/2024, de 19 de abril) e com base nas orientações disponibilizadas pela ERSAR, no ofício circular O-001440/2025 de 27 de março de 2025, os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento de Sintra apresentam o relatório anual do ano de 2025 (de 01 de janeiro a 31 de dezembro) com a informação referente às reclamações apresentadas pelos utilizadores finais onde, quanto aos níveis de serviço, foi verificado incumprimento, face aos valores de referências fixados em cada indicador.

ARTIGO RQS	SERVIÇO	INDICADOR	RECLAMAÇÕES N.º INCUMPRIMENTOS
11.º	Início da prestação dos serviços de águas e resíduos	- Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis - Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	1 0
13.º	Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador	- Restabelecimento no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou interrupção - Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	1 1
15.º	Resposta a situações de emergência	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	0
16.º	Faturação	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	0

ARTIGO RQS	SERVIÇO	INDICADOR	RECLAMAÇÕES N.º INCUMPRIMENTOS
17.º	Ligação do serviço de abastecimento de água	- Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias úteis quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros - Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias úteis - Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias úteis quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	2 0 0
18.º	Continuidade do serviço de abastecimento de água	- Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias - Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	0 0
19.º	Interrupção programada do serviço de abastecimento	- Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência - Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	0 0
20.º	Interrupção não programada do serviço de abastecimento	- Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores - Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas - Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	0 0 0

ARTIGO RQS	SERVIÇO	INDICADOR	RECLAMAÇÕES N.º INCUMPRIMENTOS
21.º	Pressão de serviço	- Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis - Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor - Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	0 22 13
23.º	Ligação do serviço de saneamento de águas residuais	- Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias úteis quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros - Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias úteis - Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias úteis quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	2 0 0
24.º	Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais	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)	0
25.º	Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas	Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	0

ARTIGO RQS	SERVIÇO	INDICADOR	RECLAMAÇÕES N.º INCUMPRIMENTOS
26.º	Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais	Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas	0
27.º	Utilização de fossas séticas	Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	11
28.º	Inundações	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	1
30.º	Continuidade do Serviço de recolha de resíduos urbanos	Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica	0
31.º	Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos	Período total de indisponibilidade não programada inferior a 5 dias úteis de receção por ano (número de horas equivalente), face ao definido no horário da infraestrutura	0
32.º	Serviço de recolha de resíduos urbanos	- Recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal - Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação - Regularização de situações de acumulação de outros resíduos no prazo de 2 dias úteis	0 1 4

ARTIGO RQS	SERVIÇO	INDICADOR	RECLAMAÇÕES N.º INCUMPRIMENTOS
33.º	Lavagem de contentores	- 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 - Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor - Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores - 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 5 dias úteis	0 0 0 1
34.º	Recolha dedicada de resíduos urbanos	Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	0
35.º	Informação aos utilizadores	- Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço - Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes - Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	0 0 0
37.º	Atendimento presencial	- Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral - Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	0 0
39.º	Atendimento telefónico	- Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral - Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	0 0

ARTIGO RQS	SERVIÇO	INDICADOR	RECLAMAÇÕES N.º INCUMPRIMENTOS
40.º e 41.º	Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	• Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas • Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis • Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis • Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	0 0 0 0
43.º e 44.º	Visita combinada	• Cumprimento do intervalo de agendamento (2 horas) • Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	3 0
46.º	Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala	• Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais • Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	0 0
48.º	Frequência de leitura dos contadores	• 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	0

ARTIGO RQS	SERVIÇO	INDICADOR	RECLAMAÇÕES N.º INCUMPRIMENTOS
50.º	Substituição dos instrumentos de medição	- 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) - Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	0
52.º	Verificação extraordinária dos contadores	- Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis - Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	0
54.º	Suspensão e reinício do contrato	Retoma do serviço (suspenso por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	0