



Relatório 2024

Regulamento da Qualidade
de Serviço prestado ao
Utilizador Final

ENQUADRAMENTO

O presente documento pretende dar cumprimento ao n.º 5 do artigo 64º do Regulamento 446/2024, de 19 de abril.

Reúne os principais resultados obtidos no ano de 2024 (de 1 de outubro a 31 de dezembro), relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados naquele regulamento.

Tabela 1 - Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais

Tema	Artigo do RQS	Nº Reclamações	Incumprimento	Motivo do Incumprimento
INÍCIO DA PRESTAÇÃO SERVIÇO DE ÁGUAS	11º			
RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS POR FACTO IMPUTÁVEL AO UTILIZADOR	13º			
RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA	15º			
FATURAÇÃO DOS SERVIÇOS	16º	4	Não	
LIGAÇÃO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	17º			
CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	18º			
INTERRUPÇÃO PROGRAMADA DO SERVIÇO ÁGUA	19º			
INTERRUPÇÃO NÃO PROGRAMADA	20º	1	Não	
PRESSÃO DE SERVIÇO	21º	4	Não	
QUALIDADE DA ÁGUA	22º	1	Não	
LIGAÇÃO DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS	23º			
CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS	24º			
INTERRUPÇÃO PROGRAMADA DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS	25º			
INTERRUPÇÃO NÃO PROGRAMADA DO SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS	26º	1	Não	
UTILIZAÇÃO FOSSAS SÉTICAS	27º			
INUNDAÇÕES	28º			
PRESTAÇÃO INFORMAÇÃO	35º			
ATENDIMENTO PRESENCIAL	37º			
ATENDIMENTO TELEFONICO	39º			
RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, E OUTRAS COMUNICAÇÕES	40º e 41º			
VISITAS COMBINADAS 43º E 44º	43º e 44º			
OBRIGAÇÕES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA PRESTADAS NO LOCAL DE CONSUMO DO UTILIZADOR	46º			
FREQUÊNCIA LEITURA CONTADORES	48º			
SUBSTITUIÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO	50º			
VERIFICAÇÃO EXTRAORDINÁRIA CONTADORES	52º			
SUSPENSÃO E REINÍCIO CONTRATO	54º			
PROCEDIMENTO ATRIBUIÇÃO COMPENSAÇÕES	56º			

Análise dos dados

No ultimo trimestre de 2024, foram registadas onze reclamações relativas a níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais.

Em resposta dos Serviços Municipalizados de Viseu, quatro utilizadores reclamaram a pressão do serviço de abastecimento de água, um utilizador, a qualidade da água, um utilizador, a interrupção do fornecimento de água não programada, um utilizador, a interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais, e quatro utilizadores, os níveis de faturação dos serviços, estando todos os serviços em conformidade com o definido no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais.