

Relatório da Qualidade de Serviço de Abastecimento de Água

Rua Abílio Miranda, 89
4560-501 PENAFIEL

+351 255 710 130
geral@penafielverde.pt
penafielverde.pt

INTRODUÇÃO

O regulamento da qualidade do serviço prestado ao utilizador final nos setores das águas e resíduos (Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril) estabelece no seu artigo 64.º que as entidades gestoras devem publicar no respetivo sítio na internet um relatório anual, até final de março, com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados naquele regulamento.

Assim, em cumprimento com o art. 64 do RQS, a Penafiel Verde, E.M. apresenta o seu Relatório da Qualidade de Serviço, relativo ao ano 2024.

CARACTERIZAÇÃO DA PENAFIEL VERDE, E.M.

A Penafiel Verde E.M., por delegação do Município de Penafiel, é responsável pela gestão e exploração dos sistemas públicos de captação, tratamento e distribuição de água potável, bem como, a drenagem e tratamento de águas residuais, produzidas no concelho de Penafiel.

Fundada em 2006, a Penafiel Verde E.M. tem realizado vários investimentos no concelho de Penafiel, reforçados pela capacidade de planeamento e de execução, mas também, pela experiência na gestão operacional e financeira, e ainda no desenvolvimento de soluções tecnológicas diferenciadoras. Também a dedicação e o empenho de todos/as os/as colaboradores/as permitem, à Empresa Municipal, a melhoria contínua na prestação de um serviço público de qualidade.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

A Penafiel Verde, E.M. é uma empresa municipal e tem por missão, por delegação do Município de Penafiel, a gestão e exploração, de forma sustentada, dos sistemas públicos de captação, e distribuição de água potável e de drenagem e tratamento de águas residuais, produzidas no concelho de Penafiel, de forma a contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos respetivos cidadãos.

VISÃO

Ser reconhecida, pelos seus clientes e outras entidades com as quais interage, como uma empresa municipal de referência no serviço público de abastecimento de água e drenagem águas residuais, pela sua competência e qualidade dos serviços prestados.

VALORES

Serviço Público;

Desenvolvimento Sustentável;

Qualidade do Serviço.

Início da prestação dos serviços de água (artg. 11)

Número de pedidos (colocação) – 111

Tempo médio de colocação de contadores (prazo de 5 dias úteis) – 2 dias

Restabelecimento dos serviços de água interrompidos por facto imputável ao utilizador (artg. 13)

Número de pedidos de restabelecimento – 730

Tempo médio de restabelecimento (prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou interrupção) – 6 h

Resposta a situações de emergência (artg. 15)

Não foi registada nenhuma situação de ocorrência no sistema público de abastecimento de água 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.

As situações que surgiram, foram atendidas no mais curto espaço de tempo, e sempre inferiores a 4 h.

Devido a uma avaria numa conduta adutora provocada por terceiros o sistema de abastecimento de água ficou suspenso por um período de 23 h em cerca de 15 % dos clientes.

Faturação dos Serviços (artg. 16)

As tarifas aplicadas na faturação da Penafiel Verde, E.M., cumpriram com as normas legais e regulamentares aplicáveis e com o tarifário em vigor.

Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)

Pedidos de ligação à rede pública de água (<20 m) – 396

Tempo médio de ligação/execução (prazo máximo 45 dias úteis) – 34 dias

Pedidos de ligação à rede pública de água (>20 m) – 26

Tempo médio de envio do orçamento ao cliente (prazo máximo 15 dias úteis) – 8 dias

Tempo médio de ligação/execução (60 dias úteis após a aceitação do orçamento) – 25 dias

Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)

Número de avisos prévios de interrupção do serviço de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador (antecedência mínima de 20 dias) – 14 323 pré-avisos

Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)

Todas as interrupções programadas são comunicadas com 48 h de antecedência no site da Penafiel Verde, E.M., e nas redes sociais (Facebook e Instagram).

Número de interrupções programadas – 1

Não foram registadas interrupções do serviço de abastecimento superiores a 24 h.

Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)

A informação aos utilizadores sobre a duração previsível da interrupção não programada sempre que solicitada, é fornecida pelos meios pela qual foi solicitada (telefone e e-mail).

A informação é também colocada no site e nas redes sociais (Facebook e Instagram) no caso de interrupções do abastecimento de água de duração superior a 4 horas.

Pressão de serviço (artigo 21.º)

Número de pedidos para a medição de pressão – 165

Tempo médio de deslocação (no prazo de 5 dias úteis) – 2 dia

Restabelecimento da pressão de serviço (no prazo máximo de 20 dias úteis) – 23 intervenções.

Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)

Pedidos de ligação ao coletor público de saneamento (<20 m) – 86

Tempo médio de ligação/execução (prazo máximo 45 dias úteis) – 36

Pedidos de ligação ao coletor público de saneamento (>20 m) – 26

Tempo médio de envio do orçamento ao cliente (prazo máximo 15 dias úteis) – 9 dias

Tempo médio de ligação/execução (60 dias úteis após a aceitação do orçamento) – 63 dias

Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 24.º)

Número de avisos prévios de interrupção do serviço de saneamento de águas residuais por motivos imputáveis ao utilizador (antecedência mínima de 20 dias) – 427 pré-avisos

Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25.º)

Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência – não tivemos interrupção programada do serviço de saneamento.

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 tivemos interrupção não programada do serviço de saneamento.

Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)

Número de pedido de descarga de fossas – 311 pedidos

Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes) – 4,5 dias

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 – 134 inundações

Informação aos utilizadores (artigo 35.º)

Disponibilização no sítio na internet (site):

O Regulamento de Serviço de Abastecimento Público de Água e de Serviço de Saneamento de Águas Residuais Urbanas;

O Tarifário;

O Relatório de Contas;

Identificação da entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo.

Atendimento presencial (artigo 37.º)

Tempo médio de espera (não superior a 30 minutos no atendimento geral) - 9 min

Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria – não aplicável

Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)

Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis – 17 reclamações

Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios (no prazo de 22 dias úteis) – 237 reclamações

Resposta a outras comunicações escritas (pedido de informação) no prazo de 22 dias úteis – 46 informações de cadastro de água e saneamento

Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)

Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas - 498

Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior - 0

Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala (artigo 46.º)

Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais – não ocorreu nenhuma situação anómala.

Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores - não ocorreu nenhuma situação anómala

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 – 0 avisos

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) – 1553 pré-avisos

É sempre entregue ao utilizador o documento com a leitura do contador substituído e do contador novo.

Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)

Pedidos de verificação extraordinária do contador – 1 pedido

Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador

(prazo de 5 dias úteis) – 3 dias

Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária (prazo de 5 dias úteis): envio ao cliente no próprio dia da receção.

Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)

Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis (recolocações) – 515

Penafiel, 31 de março de 2025.