

# Relatório da Qualidade de Serviço de Abastecimento de Água

- 2025 -

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 respetivo artigo, a Penafiel Verde, E.M. apresenta o seu Relatório da Qualidade de Serviço, relativo ao ano 2025:

#### **Início da prestação dos serviços de água (artigo. 11)**

Número de pedidos (colocação) – 181.

Tempo médio de colocação de contadores (prazo de 5 dias úteis) – 1.8 dias.

#### **Restabelecimento dos serviços de água interrompidos por facto imputável ao utilizador (artigo. 13)**

Número de pedidos de restabelecimento – 414.

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

#### **Resposta a emergências (artigo. 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.

#### **Faturação dos Serviços (artigo. 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) – 479.

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

Pedidos de ligação à rede pública de água (>20 m) – 42.

Tempo médio de envio do orçamento ao cliente (prazo máximo 15 dias úteis) – 14 dias corridos.

Tempo médio de ligação/execução (60 dias úteis após a aceitação do orçamento) – 30 dias corridos.

#### **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) – 13854 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 – 164.

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

Restabelecimento da pressão de serviço (no prazo máximo de 20 dias úteis) – 19 intervenções.

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

No âmbito da ligação ao coletor público de saneamento, e em conformidade com os prazos legalmente estabelecidos, registam-se os seguintes indicadores:

#### **1. Início do serviço – ligações já existentes e operacionais**

Nos casos em que o sistema predial se encontra já ligado à rede pública e em condições de iniciar a prestação do serviço, aplicam-se os seguintes parâmetros:

Prazo legal aplicável: Disponibilização de agenda para marcação da deslocação no prazo máximo de 5 dias úteis após a receção do pedido de contrato, devidamente instruído.

Indicador a monitorizar:

Tempo decorrido entre a receção do pedido completo e a disponibilização de data para deslocação/início do serviço.

Tempo médio verificado: 5 dias corridos

Nos casos em que o sistema predial não se encontra já ligado à rede pública aplicam-se os seguintes parâmetros:

#### **2. Ramais com extensão inferior ou igual a 20 metros (<20 m)**

Número de pedidos: 111

Prazo legal aplicável: 45 dias úteis após pedido devidamente instruído;

Tempo médio de execução: 53 dias corridos

O prazo médio verificado é influenciado pelas condições técnicas das intervenções, nomeadamente pela profundidade dos ramais e pela eventual necessidade de escavação em rocha dura, o que implica maior complexidade e duração dos trabalhos.

### **3. Ramais com extensão superior a 20 metros (>20 m)**

Número de pedidos: 12

Fase 1 – Elaboração de orçamento

Prazo legal: 15 dias úteis

Tempo médio de envio ao utilizador: 9 dias corridos

Fase 2 – Execução do ramal após aceitação do orçamento

Prazo legal: 60 dias úteis após aceitação e pagamento/acordo

Tempo médio de execução: 31 dias corridos

#### **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) – 430 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 – 325 pedidos.

Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes) – 3.9 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 – 136 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) – 8,47 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 – 12 reclamações.

Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 16 dias úteis – 1 reclamações.

Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios (no prazo de 22 dias úteis) – 318 reclamações.

Resposta a outras comunicações escritas (pedido de informação) no prazo de 22 dias úteis – 76 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 – 1693.

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) – 1526 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 – 2 pedido.

Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador (prazo de 5 dias úteis) – 2 dias.

Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária (prazo de 5 dias úteis): 3 dias.

### **Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)**

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

Penafiel, 17 de março de 2026.