

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO - 2025



Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de Águas e Resíduos prestados aos utilizadores finais

2025

Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)		(1)
-> Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis		100%
-> Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas		100%
Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (artigo 13.º)		
-> Restabelecimento no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção	(2)	100%
-> Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem o restabelecimento		100%
Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)		
-> 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%
Faturação (artigo 16.º)		
-> Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor		Em conformidade
https://smas.cm-peniche.pt/area-comercial/tarifarios		
Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)		(3)
-> Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros		100%
-> Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias		100%
-> Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros		100%
Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)		
-> 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%
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)		
-> Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência		50%
https://smas.cm-peniche.pt/noticias/informacao-municipes		
-> Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas		Sem ocorrências
Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)		
-> 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		Em desenvolvimento
-> Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigos 20.º e 22.º)		Sem ocorrências
Pressão de serviço (artigo 21.º)		
-> 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		100%
Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)		
-> Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros		100%
-> Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias		100%
-> Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros		100%

(1) Não foram incluídos agendamentos efetuados pelo utilizador

(2) Excluídos os casos em que houve agendamento por parte do utilizador

(3) Excluídos orçamentos nos quais foram necessários outros procedimentos no âmbito técnico e agendamento da visita técnica por parte do utilizador

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO - 2025

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de Águas e resíduos prestados aos utilizadores finais

2025

Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 24.º)	
-> 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%
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	Sem ocorrências
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	100%
https://smas.cm-peniche.pt/noticias/informacao-municipes	
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)	
-> Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	(4)
	100%
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	Sem ocorrências
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)	
-> Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	Em conformidade
https://smas.cm-peniche.pt/area-comercial/regulamentos-de-servico	
-> Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	Em conformidade
-> Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	Em conformidade
Atendimento presencial (artigo 37.º)	
-> Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	N/A (n.º de habitantes inferior a 30.000)
-> Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	
Atendimento telefónico (artigo 39.º)	
-> Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	Em desenvolvimento
-> Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	Em desenvolvimento
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)	
-> Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas	Em desenvolvimento
-> Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou electrónico) no prazo de 15 dias úteis	100%
-> Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	47%
-> Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	Sem ocorrências
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)	
-> Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	100%
-> Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17 horas do dia útil anterior	100%

(4) Inclui as limpezas de fossas

(4) Incluídas as limpezas de fossas com prazo superior com o agendamento sincronizado entre os serviços e o utilizador

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO - 2025

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de Águas e resíduos prestados aos utilizadores finais

2025

Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (artigo 48.º)	
-> Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais**	100%
-> Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	100%
Frequência de leitura dos contadores (artigo 48.º)	
-> Envio de aviso prévio para a realização de terceira deslocação para a leitura com a antecedência mínima de 10 dias, com informação da data e intervalo horário para a realização da leitura, com amplitude máxima de 2 horas, e com informação sobre a possibilidade de indicação de data alternativa	Em conformidade
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 (no casos em que o utilizador não se encontre no local de consumo)	Em desenvolvimento
-> Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	Em desenvolvimento
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)	
-> 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%
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)	
-> Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	100%

* "Ocorrências anómalas": todas e quaisquer condições que afetem o normal funcionamento do serviço

** "Utilizador especial": utilizador final considerado prioritário quanto à prestação dos serviços de águas, tais como hospitais ou outros definidos em regulamento de serviço

Data: 19 de maio de 2026.

O Presidente do Conselho de Administração,



Pedro Henrique Lourenço Barata

