

Indicadores	Nível de serviço
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artº 11)	
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%
Restabelecimentos dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (artº 13)	
Restabelecimento no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou interrupção	100%
Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	ND
Resposta a situações de emergência (artº 15)	
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	ND
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	ND
Faturação (artº 16)	
Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	100%
Ligação do serviço de AA e AR (artº 17)	
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias úteis quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	97%
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias úteis	100%
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias úteis quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	88%
Continuidade do serviço de abastecimento de AA e AR (artº 18)	
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	Sem ocorrências
Interrupção programada do serviço de abastecimento de AA e AR (artº 19)	
Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	100%
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	Sem ocorrências
Interrupção não programada do serviço de abastecimento de AA e AR (artº 20)	
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	50%

Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	Sem ocorrências
Pressão de serviço (artº 21)	
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	Sem ocorrências
Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	100%
Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artº 23)	
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias úteis quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros,	92%
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias úteis	100%
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias úteis quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	67%
Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (artº 24)	
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 (artº 25)	
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 (artº 26)	
Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas	Sem ocorrências
Utilização de fossas sépticas (artº 27)	
Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	100%
Inundações (artº 28)	
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	ND
Informação aos utilizadores (artº 35)	
Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	Sim
Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	Sim
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	Sim
Atendimento presencial (artº 37)	
Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	18 min
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	18 min
Atendimento telefónico (artº 39)	

Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	5 min
Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	5 min
Resposta a reclamações de outras comunicações apresentadas por escrito (artº 40 e 41)	
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	100%
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	91%
Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	90%
Visita combinada (artº 43 e 44)	
Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	ND
Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	ND
Assistência técnica após comunicação da ocorrência anómala (artº 46)	
Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais**	ND
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	ND
Frequência de leitura de contadores (artº 48)	
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	100%
Substituição dos instrumentos de medição (artº 50)	
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 encontra no local de consumo)	100%
Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	100%
Verificação extraordinária dos contadores (artº 52)	
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 (artº 54)	
Retoma do serviço (suspenso por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	100%
Nº Compensações atribuídas(artº 56)	1