

# REGULAMENTO DA **QUALIDADE** **DO SERVIÇO PRESTADO AO** **UTILIZADOR FINAL**

---

Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril

**RELATÓRIO ANUAL | 2024**

Período de 1/10/2024 a 31/12/2024

**Cuidamos** do futuro todos os dias.



## ENQUADRAMENTO

O presente relatório é elaborado no cumprimento do disposto no artigo 64.º do Regulamento da Qualidade do Serviço (RQS), aprovado pelo Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, que determina que as Entidades Gestoras devem publicar um relatório anual com os principais resultados relativos aos níveis mínimos de qualidade do serviço prestado aos utilizadores finais.

Este relatório foi estruturado para refletir o cumprimento do desempenho da EMARP, com vista a uma maior robustez na comunicação dos resultados e na identificação de áreas de melhoria no serviço prestado.

Na metodologia da elaboração do presente relatório foi seguida a estrutura sugerida pela entidade reguladora, todavia, tendo em vista uma maior aproximação à realidade, optámos por distinguir os incumprimentos que são imputáveis à empresa das não conformidades que resultam única e exclusivamente dos utilizadores destes serviços essenciais, ao abrigo do disposto no artigo 63 do regulamento.

Para finalizar, importa referir que, dado que o RQS entrou em vigor em outubro de 2024, este primeiro relatório abrange o último trimestre de 2024.



## RESULTADOS DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

1/5

| ARTIGO<br>RQS | SERVIÇO                                                                                | INDICADOR                                                                                                                                                                                                                                                                                            | INFORMAÇÃO DE DESEMPENHO |                     |                   |                         |                       |                                                               |                       |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|-------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------|
|               |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | REGIME GERAL             |                     |                   |                         |                       | ART. 63.º RQS<br>SITUAÇÕES DE EXCLUSÃO<br>DE RESPONSABILIDADE |                       |
|               |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | N.º                      | N.º<br>CUMPRIMENTOS | %<br>CUMPRIMENTOS | N.º NÃO<br>CUMPRIMENTOS | % NÃO<br>CUMPRIMENTOS | N.º NÃO<br>CUMPRIMENTOS                                       | % NÃO<br>CUMPRIMENTOS |
| 11.º          | Início da prestação dos serviços de águas e resíduos                                   | Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis                                                                                                                                                                                                                     | 1233                     | 1206                | 98%               | 0                       | 0%                    | 27                                                            | 2%                    |
|               |                                                                                        | Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas                                                                                                                                                                                                                                 | 1242                     | 1242                | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
| 13.º          | Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador | Restabelecimento no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou interrupção                                                                                                                                                                                               | 155                      | 155                 | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
|               |                                                                                        | Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento                                                                                                                                                                                            | 0                        | 0                   | -                 | 0                       | -                     | 0                                                             | -                     |
| 15.º          | Resposta a situações de emergência                                                     | 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 | 3                        | 3                   | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
| 16.º          | Faturação                                                                              | Aplicação das tarifas em conformidade com as normas e/ou regulamentares e com tarifário em vigor (a)                                                                                                                                                                                                 | -                        | -                   | -                 | -                       | -                     | -                                                             | -                     |
| 17.º          | Ligação do serviço de abastecimento de água                                            | Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros                                                                                                                                                                               | 5                        | 2                   | 40%               | 3                       | 60%                   | 0                                                             | 0%                    |
|               |                                                                                        | Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias                                                                                                                                                                                                              | 7                        | 0                   | 0%                | 0                       | 0%                    | 7                                                             | 100%                  |
|               |                                                                                        | Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros.                                                                                                                                                          | 1                        | 0                   | 0%                | 1                       | 100%                  | 0                                                             | 0%                    |
| 18.º          | Continuidade do serviço de abastecimento de água                                       | Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias                                                                                                                                                   | 8505                     | 8505                | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
|               |                                                                                        | Restabelecimento no prazo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração                                                                                                                                                                                | 0                        | 0                   | -                 | 0                       | -                     | 0                                                             | -                     |
| 19.º          | Interrupção programada do serviço de abastecimento                                     | Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência                                                                                                                                                                                                           | -                        | -                   | -                 | -                       | -                     | -                                                             | -                     |
|               |                                                                                        | Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas                                                                                                                                                                                                                          | 0                        | 0                   | -                 | 0                       | -                     | 0                                                             | -                     |

# RESULTADOS DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

2/5

| ARTIGO<br>RQS | SERVIÇO                                                                    | INDICADOR                                                                                                                                                                                                                    | INFORMAÇÃO DE DESEMPENHO |                     |                   |                         |                       |                                                               |                       |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|-------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------|
|               |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                              | REGIME GERAL             |                     |                   |                         |                       | ART. 63.º RQS<br>SITUAÇÕES DE EXCLUSÃO<br>DE RESPONSABILIDADE |                       |
|               |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                              | N.º                      | N.º<br>CUMPRIMENTOS | %<br>CUMPRIMENTOS | N.º NÃO<br>CUMPRIMENTOS | % NÃO<br>CUMPRIMENTOS | N.º NÃO<br>CUMPRIMENTOS                                       | % NÃO<br>CUMPRIMENTOS |
| 20.º          | Interrupção não<br>programada<br>do serviço de<br>abastecimento            | Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores                                                                                                                              | 64                       | 64                  | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
|               |                                                                            | Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas                                                                                                                                        | -                        | -                   | -                 | -                       | -                     | -                                                             | -                     |
|               |                                                                            | Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)                                                                                                                             | 0                        | -                   | -                 | -                       | -                     | -                                                             | -                     |
| 21.º          | Pressão de serviço                                                         | Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis                                                                                                                                   | 25                       | 24                  | 96%               | 1                       | 4%                    | 0                                                             | 0%                    |
|               |                                                                            | Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor                                                                                                                                           | -                        | -                   | -                 | -                       | -                     | -                                                             | -                     |
|               |                                                                            | Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis                                                                                                                                                      | -                        | -                   | -                 | -                       | -                     | -                                                             | -                     |
| 23.º          | Ligação do serviço de saneamento de águas residuais                        | Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros                                                                                                       | 5                        | 1                   | 20%               | 4                       | 80%                   | 0                                                             | 0%                    |
|               |                                                                            | Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias                                                                                                                                      | 28                       | 1                   | 4%                | 2                       | 7%                    | 25                                                            | 89%                   |
|               |                                                                            | Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros.                                                                                  | 2                        | 0                   | 0%                | 2                       | 100%                  |                                                               | 0%                    |
| 24.º          | Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais                   | 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) | 8505                     | 8505                | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
| 25.º          | Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas | Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência                                                                                                                                   | 1                        | 1                   | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
| 26.º          | Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais     | Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas                                                                                                                                                  | -                        | -                   | -                 | -                       | -                     | -                                                             | -                     |
| 27.º          | Utilizadores de fossas sépticas                                            | Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)                                                                                                                                                             | 16                       | 15                  | 94%               | 1                       | 6%                    | 0                                                             | 0%                    |

## RESULTADOS DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

3/5

| ARTIGO<br>RQS | SERVIÇO                                                    | INDICADOR                                                                                                                                                                                | INFORMAÇÃO DE DESEMPENHO |                     |                   |                         |                       |                                                               |                       |
|---------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|-------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------|
|               |                                                            |                                                                                                                                                                                          | REGIME GERAL             |                     |                   |                         |                       | ART. 63.º RQS<br>SITUAÇÕES DE EXCLUSÃO<br>DE RESPONSABILIDADE |                       |
|               |                                                            |                                                                                                                                                                                          | N.º                      | N.º<br>CUMPRIMENTOS | %<br>CUMPRIMENTOS | N.º NÃO<br>CUMPRIMENTOS | % NÃO<br>CUMPRIMENTOS | N.º NÃO<br>CUMPRIMENTOS                                       | % NÃO<br>CUMPRIMENTOS |
| 28.º          | Inundações                                                 | 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               | 0                        | -                   | -                 | -                       | -                     | -                                                             | -                     |
| 30.º          | Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos     | Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica (b)                                                          | -                        | -                   | -                 | -                       | -                     | -                                                             | -                     |
| 31.º          | Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos | Período total de indisponibilidade não programada inferior a cinco dias de receção por ano (número de horas equivalente), face ao definido no horário da infraestrutura (c)              | -                        | -                   | -                 | -                       | -                     | -                                                             | -                     |
| 32.º          | Serviço de recolha de resíduos urbanos                     | Recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal                                                                 | 1706                     | 1706                | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
|               |                                                            | Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação                                                                | 30                       | 24                  | 80%               | 6                       | 20%                   | 0                                                             | 0%                    |
|               |                                                            | Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis                                                                                             | 0                        | -                   | -                 | -                       | -                     | -                                                             | -                     |
| 33.º          | Lavagem de contentores                                     | Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha indiferenciada e de recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar de 4 a 28 vezes por ano, em média, por contentor           | 1706                     | 1706                | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
|               |                                                            | Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor (c)                                                 | -                        | -                   | -                 | -                       | -                     | -                                                             | -                     |
|               |                                                            | Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores                                                                                                                        | 1706                     | 1706                | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
|               |                                                            | No caso de reclamação relativa a evidências de falta de higiene, lavagem do contentor de recolha, indiferenciada ou seletiva, ou a sua substituição no prazo máximo de cinco dias úteis. | 3                        | 3                   | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
| 34.º          | Recolha dedicada de resíduos urbanos                       | Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis                                                                                                                         | 13                       | 11                  | 85%               | 2                       | 15%                   | 0                                                             | 0%                    |
| 35.º          | Informação aos utilizadores                                | Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço (d)                                                                                                                      | -                        | -                   | -                 | -                       | -                     | -                                                             | -                     |
|               |                                                            | Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes                                                                                         | 1240                     | 1240                | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
|               |                                                            | Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios (e)                                                                                                                     | -                        | -                   | -                 | -                       | -                     | -                                                             | -                     |

# RESULTADOS DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

4/5

| ARTIGO<br>RQS  | SERVIÇO                                                                              | INDICADOR                                                                                                                                                                                                                                                                                              | INFORMAÇÃO DE DESEMPENHO |                     |                   |                         |                       |                                                               |                       |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------|-------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------|
|                |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | REGIME GERAL             |                     |                   |                         |                       | ART. 63.º RQS<br>SITUAÇÕES DE EXCLUSÃO<br>DE RESPONSABILIDADE |                       |
|                |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | N.º                      | N.º<br>CUMPRIMENTOS | %<br>CUMPRIMENTOS | N.º NÃO<br>CUMPRIMENTOS | % NÃO<br>CUMPRIMENTOS | N.º NÃO<br>CUMPRIMENTOS                                       | % NÃO<br>CUMPRIMENTOS |
| 37.º           | Atendimento<br>presencial                                                            | Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral                                                                                                                                                                                                                                   | 5982                     | 5982                | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
|                |                                                                                      | Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria                                                                                                                                                                                                                           | 8880                     | 8880                | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
| 39.º           | Atendimento<br>telefónico                                                            | Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral                                                                                                                                                                                                                                   | 3549                     | 3549                | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
|                |                                                                                      | Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias                                                                                                                                                                                                                            | 1232                     | 1232                | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
| 40.º e<br>41.º | Resposta a<br>reclamações<br>e outras<br>comunicações<br>apresentadas por<br>escrito | Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas                                                                                                                                                   | -                        | -                   | -                 | -                       | -                     | -                                                             | -                     |
|                |                                                                                      | Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis                                                                                                                                                                                           | 6                        | 6                   | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
|                |                                                                                      | Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis                                                                                                                                                                                                                | 193                      | 170                 | 88%               | 23                      | 12%                   | 0                                                             | 0%                    |
|                |                                                                                      | Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis                                                                                                                                                                                                                                      | 13                       | 11                  | 85%               | 2                       | 15%                   | 0                                                             | 0%                    |
| 43.º e<br>44.º | Visita combinada                                                                     | Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas                                                                                                                                                                                                                                        | 74                       | 61                  | 82%               | 2                       | 3%                    | 11                                                            | 15%                   |
|                |                                                                                      | Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior                                                                                                                                                                                                                      | -                        | -                   | -                 | -                       | -                     | -                                                             | -                     |
| 46.º           | Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala                           | Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais                                                                                                                                                                                                                             | 0                        | 0                   | -                 | 0                       | -                     | 0                                                             | -                     |
|                |                                                                                      | Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores                                                                                                                                                                                                                               | 193                      | 193                 | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |
| 48.º           | Frequência de leitura dos contadores                                                 | 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 | 86                       | 86                  | 100%              | 0                       | 0%                    | 0                                                             | 0%                    |



## RESULTADOS DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

5/5

| ARTIGO RQS | SERVIÇO                                   | INDICADOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | INFORMAÇÃO DE DESEMPENHO |                  |                |                      |                    |                                                               |                    |
|------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|----------------|----------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|
|            |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | REGIME GERAL             |                  |                |                      |                    | ART. 63.º RQS<br>SITUAÇÕES DE EXCLUSÃO<br>DE RESPONSABILIDADE |                    |
|            |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | N.º                      | N.º CUMPRIMENTOS | % CUMPRIMENTOS | N.º NÃO CUMPRIMENTOS | % NÃO CUMPRIMENTOS | N.º NÃO CUMPRIMENTOS                                          | % NÃO CUMPRIMENTOS |
| 50.º       | Substituição dos instrumentos de medição  | 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) | 556                      | 556              | 100%           | 0                    | 0%                 | 0                                                             | 0%                 |
|            |                                           | Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo                                                                                                                                                                                                                                                             | 938                      | 938              | 100%           | 0                    | 0%                 | 0                                                             | 0%                 |
| 52.º       | Verificação extraordinária dos contadores | Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis                                                                                                                                                                                                                                  | 0                        | 0                | -              | 0                    | -                  | 0                                                             | -                  |
|            |                                           | Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis                                                                                                                                                                                                                                                       | 0                        | 0                | -              | 0                    | -                  | 0                                                             | -                  |
| 54.º       | Suspensão e reinício do contrato          | Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis                                                                                                                                                                                                                                                              | 5                        | 5                | 100%           | 0                    | 0%                 | 0                                                             | 0%                 |

(a) Aplicação das tarifas em conformidade com o tarifário em vigor, em:  
<https://emarp.pt/clientes/area-de-cliente/fatura-ambiental/>

(b) Informação disponível no Regulamento de Serviços de Gestão de Resíduos Urbanos, Artigo 25º (Horário de deposição), e Artigo 26º a 33º (Tipos de recolha)

(c) Responsabilidade da Entidade em Alta - ALGAR

(d) <https://emarp.pt/empresa/regulamentos-e-documentos/#legislacao-e-documentos>

(e) Informação disponibilizada nas condições contratuais no momento da contratação

