

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais				
Artigo	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	Cumprimento (%)	Observações
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)				
Deslocação necessária ao início serviços no prazo de 5 dias úteis	2	4	33,33%	
Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	_____	_____	_____	Não é realizado agendamento horário
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	_____	_____	_____	No período de referência não houve interrupções por factos imputáveis ao utilizador, nem restabelecimento dos serviços.
Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	_____	_____	_____	No período de referência não houve interrupções por factos imputáveis ao utilizador, nem restabelecimento dos serviços.
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 salubridade pública, a segurança e a integridade de pessoas e bens, tais como avarias ou inundações	13	3	81%	Fugas na rede pública e entupimentos
Faturação (artigo 16.º)				
Aplicação de tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor.	Em conformidade como tarifário em vigor.			
Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)				
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros	_____	_____	_____	No período de referência, não houve pedidos para os quais fosse necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros.
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	_____	_____	_____	No período de referência não houve pedidos com extensão de ramal superior a 20 metros
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	_____	_____	_____	No período de referência não houve pedidos com extensão de ramal superior a 20 metros
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	_____	_____	_____	No período de referência não houve interrupções por factos imputáveis ao utilizador, nem restabelecimento dos serviços.
Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	_____	_____	_____	No período de referência não houve interrupções por factos imputáveis ao utilizador, nem restabelecimento dos serviços.
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)				
Informação aos utilizadores sobre a data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	_____	_____	_____	No período de referência não houve interrupções programadas. Ou que excedessem 4 horas.
Disponibilidade de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	_____	_____	_____	No período de referência não houve interrupções programadas. Ou que excedessem 4 horas.
Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)				
Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	_____	_____	_____	No período de referência não houve interrupções não programadas que excedessem 4 horas.
Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	_____	_____	_____	No período de referência não houve interrupções não programadas que excedessem 4 horas.
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	_____	_____	_____	No período de referência não houve interrupções não programadas que excedessem 4 horas.
Pressão de serviço (artigo 21.º)				
Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	_____	_____	_____	No período de referência não houve pedidos de verificação da pressão
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	_____	_____	_____	No período de referência não se verificaram situações de não cumprimento da pressão
Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	_____	_____	_____	No período de referência não houve pedidos de verificação da pressão e consequentemente o restabelecimento.
Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)				
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias úteis quando seja necessária a execução ou intervenção de ramal até 20 metros	_____	_____	_____	No período de referência não houve pedidos com extensão de ramal até 20 metros

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais				
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de15 dias	_____	_____	_____	No período de referência não houve pedidos com extensão de ramal superior a 20 metros
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	_____	_____	_____	No período de referência não houve pedidos com extensão de ramal superior a 20 metros
Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 24.º)				
Envio de pré-aviso 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)	_____	_____	_____	Não houve interrupções do serviço de saneamento de águas residuais
Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25.º)				
Informação aos utilizadores sobre a data, hora e zonas afetadas, com a antecedência mínima de 48 horas.	_____	_____	_____	Não houve interrupções do serviço de saneamento de águas residuais urbanas.
Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 26.º)				
Informação no sítio da internet sobre duração previsível e zonas afetadas	_____	_____	_____	Não houve interrupções do serviço de saneamento de águas residuais urbanas.
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)				
Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	3	0	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	_____	_____	_____	No período de referência não houve inundações em propriedades privadas.
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)				
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)	A entidade gestora é a empresa intermunicipal Resíduos do Nordeste.			
Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)	A entidade gestora é a empresa intermunicipal Resíduos do Nordeste.			
Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)	A entidade gestora é a empresa intermunicipal Resíduos do Nordeste.			
Lavagem de contentores (artigo 33.º)	A entidade gestora é a empresa intermunicipal Resíduos do Nordeste.			
Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)	A entidade gestora é a empresa intermunicipal Resíduos do Nordeste.			
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)				
Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	https://www.cm-vimioso.pt/cmvimioso/uploads/document/file/1631/Aguas.pdf			
Disponibilização das condições contratuais no momento ou nos 30 dias subsequentes	Cosntam do regulamento de serviço, disponível no sítio de internet do Município			
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios				
Atendimento presencial (artigo 37.º)				
Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	_____	_____	100%	Não temos registo do tempo de espera do atendimento presencial, mas dada a dimensão do município e realidade do nosso concelho, o tempo de espera nunca ultrapassa os 10 minutos.
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	_____	_____	100%	Não temos registo do tempo de espera do atendimento presencial, mas dada a dimensão do município e realidade do nosso concelho, o tempo de espera nunca ultrapassa os 10 minutos.
Atendimento telefónico (artigo 39.º)				

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais				
Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	_____	_____	100%	Não temos registo do tempo de espera do atendimento presencial, mas dada a dimensão do município e realidade do nosso concelho, o tempo de espera nunca ultrapassa os 10 minutos.
Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para a comunicação de avarias	_____	_____	100%	Não temos registo do tempo de espera do atendimento presencial, mas dada a dimensão do município e realidade do nosso concelho, o tempo de espera nunca ultrapassa os 10 minutos.
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 à reclamação escrita	Ainda não implementado			
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis.	_____	_____	_____	No período de referência não houve reclamações registadas no livro de reclamações
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios é de 22 dias úteis	_____	_____	_____	No período de referência não houve reclamações registadas no livro de reclamações
Resposta a outras comunicações escritas é de 22 dias úteis	_____	_____	_____	No período de referência não houve reclamações registadas no livro de reclamações