

Relatório da Qualidade do Serviço | 2025



Serviços Municipalizados de
Água e Saneamento de Mafra

ÍNDICE

I - ENQUADRAMENTO	2
II – ANÁLISE DE CONFORMIDADE: NÍVEIS MÍNIMOS DA QUALIDADE DO SERVIÇO	6
1. Obrigações Gerais	6
1.1. Início da prestação dos serviços de águas e resíduos	6
1.2. Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador	6
1.3. Resposta a situações de emergência	7
1.4. Faturação dos serviços.....	7
2. Serviços de abastecimento público de água (AA) e de saneamento de águas residuais urbanas (AR)	8
2.1. Ligação ao serviço.....	8
2.2. Informação em caso de interrupção por motivo imputável ao utilizador (mora)/ Continuidade do serviço.....	9
2.3. Interrupção programada	9
2.4. Interrupção não programada do serviço.....	10
2.5. Pressão do serviço (AA)	11
2.6. Qualidade da água (AA)	12
2.7. Utilização de fossas sépticas (AR).....	13
3. Comunicação com os utilizadores dos serviços	14
3.1. Prestação de informação aos utilizadores	14
3.2. Atendimento aos utilizadores: Presencial e Telefónico	15
3.3. Reclamações, sugestões e outras comunicações.....	16
4. Serviços prestados no local de consumo do utilizador	17
4.1. Visita combinada	17
4.2. Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala.	18
4.3. Frequência da leitura dos instrumentos de medição	19
4.4. Substituição e verificação extraordinária dos instrumentos de medição	19
4.5. Suspensão e reinício do contrato	20
FICHA DE CONFORMIDADE SOBRE OS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO IDENTIFICADOS NO RQS	22

I - ENQUADRAMENTO

Os Serviços Municipalizados de Águas e Saneamento de Mafra (doravante SMAS de Mafra) são, nos termos dos artigos 8.º a 18.º da Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, um organismo público de interesse local que visa garantir o serviço público de abastecimento de água, drenagem e tratamento de águas residuais, sendo, por isso, a Entidade Gestora responsável por essa prestação de serviços no concelho de Mafra (*cf.* n.º 1 do art.º 3 do Regulamento da Estrutura Nuclear e Orgânica dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento do Município de Mafra).

As atribuições dos SMAS de Mafra compreendem, nomeadamente: a) A captação, a adução, o tratamento e distribuição de água potável ao domicílio; b) A receção, a drenagem e o tratamento de águas residuais; c) A construção, a ampliação, a conservação, a remodelação e a gestão dos sistemas públicos de distribuição de água e de drenagem de águas residuais, estações de tratamento de água e de águas residuais; d) A construção, a ampliação, a conservação, a remodelação e a gestão dos sistemas públicos de águas pluviais, mediante delegação de competências do Município (*cf.* n.º 2 do art.º 3 do Regulamento da Estrutura Nuclear e Orgânica dos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento do Município de Mafra).

Durante o ano de 2025, registou-se um aumento de **727** utilizadores do serviço de abastecimento de água e de **901** utilizadores no serviço de águas residuais. O número de utilizadores, no final do ano, foi de 46.863 e 45.892, respetivamente.

O volume de água faturada foi de 5.965.363 m³ e o volume de águas residuais faturado totalizou 4.747.151 m³.

Estão sujeitas à regulação da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (doravante ERSAR) todas as entidades gestoras de serviços de águas e resíduos, independentemente da respetiva titularidade (estatal ou municipal) e do modelo de gestão adotado (*cf.* art. 4.º dos Estatutos da ERSAR, aprovados em anexo à Lei n.º 10/2014, de 06 de março e art. 11.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto).

A ERSAR, nos termos dos seus estatutos, tem por missão a regulação e a supervisão dos setores dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, incluindo o exercício de funções de autoridade competente para a coordenação e a fiscalização do regime da qualidade da água para consumo humano.

A ERSAR regula igualmente os comportamentos das entidades gestoras relativamente a aspetos de cumprimento legal e contratual (acompanhando, por

exemplo, os concursos para a concessão de serviços de águas e resíduos promovidos pelos municípios), económicos (pronunciando-se sobre as tarifas), de qualidade de serviço prestado aos utilizadores (avaliando o serviço prestado aos utilizadores e comparando as entidades gestoras entre si), da qualidade da água para consumo humano (fiscalizando o cumprimento da legislação nesta matéria) e das reclamações apresentadas pelos utilizadores destes serviços (*vide* págs. 23-24 do Guia Técnico N.º 20 da ERSAR).

De acordo com o estatuído na alínea b) do artigo 11.º e da alínea b) do n.º 1 do artigo 24.º dos Estatutos da ERSAR, compete, assim, à mesma, a elaboração e a aprovação de um regulamento com eficácia externa que proceda à **definição de níveis mínimos de qualidade e das compensações devidas em caso de incumprimento**.

Nesta conformidade, os SMAS de Mafra, enquanto entidade gestora, estão sujeitos à regulação por parte da ERSAR, encontrando-se, assim, adstritos ao cumprimento do **Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final (RQS), publicado pelo Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril (adiante designado por Regulamento)**, que tem por objeto definir os níveis mínimos de qualidade para os aspetos que estão diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas em caso do seu incumprimento (*cf.* art. 1.º do Regulamento).

Ainda que o presente Regulamento tenha introduzido novas obrigações a observar pelas entidades gestoras, importa frisar que a grande maioria dos preceitos constantes do mesmo, enquanto níveis mínimos da qualidade do serviço, resultavam já de disposições legais há muito em vigor (v.g. Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto, Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto e o Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro), pelo que os SMAS de Mafra já se encontravam familiarizados com os procedimentos internos necessários ao seu cumprimento, tendo sido somente necessário ajustá-los e implementar mecanismos de resposta tendo por referência as novas exigências de qualidade introduzidas pelo referido diploma.

O presente Relatório RQS 2026 (doravante «Relatório») é elaborado ao abrigo do n.º 5 do art. 64.º do Regulamento, onde se encontra previsto que as entidades gestoras publicam, no respetivo sítio na internet, um **relatório anual**, até ao final do mês de

março, com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados no Regulamento.

Nesta conformidade, o presente Relatório abrange o reporte de um conjunto de indicadores referentes ao ano de 2025, não só no âmbito das obrigações comuns concernentes aos níveis mínimos de qualidade do serviço, como também das obrigações específicas relativas aos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais urbanas, à comunicação com os utilizadores dos serviços e aos serviços prestados no local de consumo do utilizador.

O reporte supramencionado consistirá na análise de conformidade respeitante ao cumprimento ou incumprimento dos níveis de serviço estabelecidos pelo RQS, através da apresentação de dados estatísticos e gráficos.

Quanto às **obrigações comuns** referentes aos níveis mínimos de serviço identificados no RQS, serão analisados os seguintes indicadores:

- Início da prestação dos serviços de águas e resíduos;
- Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador;
- Resposta a situações de emergência;
- Faturação dos serviços.

No âmbito dos **serviços de abastecimento público de água (AA) e de saneamento de águas residuais urbanas (AR)**, serão analisados os seguintes indicadores:

- Ligação ao serviço;
- Informação em caso de interrupção por motivo imputável ao utilizador (mora);
- Interrupção programada;
- Interrupção não programada do serviço;
- Pressão do serviço (AA);
- Qualidade da água (AA);
- Utilização de fossas sépticas (AR);
- Inundações (AR).

Já quanto à **comunicação com os utilizadores dos serviços**, serão analisados os seguintes indicadores:

- Prestação de informação;
- Atendimento aos utilizadores;

- Reclamações, sugestões e outras comunicações.

Por fim, e no que diz respeito aos níveis mínimos dos **serviços prestados no local de consumo do utilizador**, serão analisados os seguintes indicadores:

- Visitas combinadas;
- Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala;
- Frequência da leitura dos instrumentos de medição;
- Substituição e verificação extraordinária dos instrumentos de medição;
- Suspensão e reinício do contrato.

II – ANÁLISE DE CONFORMIDADE: NÍVEIS MÍNIMOS DA QUALIDADE DO SERVIÇO

1. Obrigações Gerais

1.1. Início da prestação dos serviços de águas e resíduos

Segundo o n.º 1 do art. 11.º do RQS, considera-se início da prestação dos serviços de abastecimento de água, de saneamento de águas residuais urbanas e/ou de gestão de resíduos urbanos a conclusão pela entidade gestora das operações necessárias que permitam a efetiva prestação do serviço contratado (v.g. colocação do contador ou “abertura da válvula de corte” quando exista ligação física), devendo a entidade gestora garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação da deslocação necessária para o início dos serviços de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais urbanas num prazo de **5 dias úteis** após a receção do pedido de contrato, instruído de toda a documentação necessária, e **informar o utilizador da data e do intervalo horário**, com uma amplitude máxima de 2 horas, para o início da intervenção.

No ano de 2025 foram encetados **1705** pedidos de início dos serviços de abastecimento de água e/ou saneamento, sendo que o prazo de **5 dias úteis** foi sempre cumprido, à exceção dos pedidos em que o ramal ainda não estava executado, conforme quadro *infra*.

Serviços	Pedidos	Executados dentro do prazo	Cumprimento
Ligações	796	796	100%
Montagens	909	909	100%

Quanto ao agendamento da data e intervalo de horário para a intervenção, estes SMAS de Mafra solicitaram, à Entidade responsável pelo programa de gestão de clientes (CGI), o desenvolvimento ou criação de novos campos para possibilitar o registo e o *reporting* da informação suprarreferida, tendo os mesmos sido disponibilizados apenas em fevereiro 2025.

1.2. Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador

Nos termos do n.º 4 e 5 do art. 13.º do RQS, o restabelecimento do abastecimento e do saneamento ocorre no prazo máximo de 24 horas após a regularização da

situação que originou a interrupção. Sempre que seja necessária a realização de trabalhos técnicos por parte da entidade gestora, que impossibilitem o restabelecimento do serviço no prazo de 24 horas, o utilizador deve ser informado, dentro desse mesmo prazo, das especificidades do trabalho a realizar e da respetiva duração.

No ano de 2025 foram encetados **1023** pedidos de restabelecimento do abastecimento e do saneamento, sendo que o prazo máximo de 24 horas não foi cumprido em 6 dos pedidos solicitados. Neste âmbito, não foram apresentadas quaisquer reclamações.

1.3. Resposta a situações de emergência

Nos termos do n.º 1 e 2 do art. 15.º do RQS, consideram-se situações de emergência aquelas que ocorram no sistema público e sejam 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. Nestas situações, a deslocação ao local por parte da entidade gestora deve ocorrer no prazo máximo de **4 horas** após a comunicação das mesmas, através dos canais disponibilizados para esse efeito.

No ano de 2025, foram registadas **685** situações de emergência.

Com os registos realizados e com as ferramentas informáticas atuais disponíveis, não é possível, com um emprego racional de mão-de-obra, relatar o cumprimento deste objetivo. Não obstante, sempre que existir uma reclamação desta natureza, conseguiremos, através de um processo manual, determinar o tempo de resposta daquela situação em concreto.

Estamos em processo de renovação do *software* de gestão operacional, pelo que, no futuro, será expectável que consigamos corresponder melhor ao *reporting* do RQS.

1.4. Faturação dos serviços

Segundo o art. 16.º do RQS, a aplicação de tarifas em violação das normas legais e regulamentares aplicáveis e/ou do tarifário em vigor, confere ao utilizador o direito a compensação.

No que diz respeito a este nível mínimo de serviço, os SMAS de Mafra **não aplicam tarifas em violação das normas legais e/ou regulamentares aplicáveis e/ou do tarifário em vigor.**

2. Serviços de abastecimento público de água (AA) e de saneamento de águas residuais urbanas (AR)

2.1. Ligação ao serviço

Nos termos do art. 17.º e 23.º do RQS, caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão não superior a 20 metros ou quando exista ligação à rede pública, mas haja necessidade de intervir no ramal para permitir o início da prestação do serviço, a entidade gestora estabelece a ligação e dá início à prestação do serviço no prazo máximo de **45 dias úteis** após a receção do pedido do utilizador instruído de toda a documentação necessária.

No ano de 2025, foram apresentados, junto destes SMAS, **342** pedidos de ligação de serviço associados a ligações gratuitas (com extensão inferior a 20 metros), sendo que 66% das referidas ligações foram realizadas no prazo máximo de **45 dias úteis** após a receção do pedido. Dos 34% pedidos de ligações realizados acima dos 45 dias, foram apresentadas somente 2 reclamações que geraram direito a compensação, no valor total de 30€.

Por outro lado, caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão superior a 20 metros, a entidade gestora deve apresentar ao utilizador o **orçamento** para a execução do mesmo, quando for técnica e economicamente viável, no **prazo máximo de 15 dias úteis** após a receção do pedido de ligação, instruído de toda a documentação necessária, devendo a **execução do ramal de ligação ser realizada nos 60 dias úteis** posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do utilizador ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo.

No ano de 2025, foram apresentados, junto destes SMAS, **145** pedidos de ligação de serviço associados a ligações pagas. Na tabela abaixo pode-se verificar que os prazos foram parcialmente cumpridos:

Atividades controladas	% Cumprimento
% de orçamentos enviados no prazo máximo de 15 dias úteis	94%

% de ligações executadas no prazo máximo de 60 dias úteis após aceitação do orçamento	79%
---	-----

Relativamente a este nível mínimo de serviço, não foram apresentadas quaisquer reclamações.

Refira-se que estes incumprimentos ocorreram no 1.º semestre em resultado dos constrangimentos verificados na tramitação do procedimento de contratação pública do prestador deste tipo de serviços, o que originou a acumulação de pedidos e o consequente atraso na sua execução.

2.2. Informação em caso de interrupção por motivo imputável ao utilizador (mora)/ Continuidade do serviço

Os serviços de águas são disponibilizados de forma contínua, só podendo ser interrompidos nos termos previstos no artigo 60.º do DL n.º 194/2009, de 20 de agosto, e nos artigos 53.º e 54.º (AA) e 56.º e 57.º (AR) do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro.

Nos termos dos artigos 18.º (AA) e 24.º (AR) do RQS, quando estiver em causa a interrupção por motivos de mora do utilizador no pagamento do serviço de fornecimento, a interrupção só pode ocorrer após pré-aviso escrito enviado ao utilizador, por correio registado ou meio equivalente, com antecedência mínima de 20 dias (corridos), relativamente à data em que a mesma venha a ter lugar.

No ano de 2025, verificaram-se **1083** interrupções por mora do utilizador, tendo as mesmas sido precedidas, sem exceção, de comunicação prévia enviada ao utilizador, com uma antecedência mínima de 20 dias, pelo que não se verifica qualquer incumprimento no que diz respeito a este nível mínimo de qualidade.

2.3. Interrupção programada

Dispõe a alínea v) do n.º 3 do RQS que «*Interrupção programada*» é a situação planeada e comunicada, antecipadamente, aos utilizadores em que o serviço fica, temporariamente, indisponível.

Nos termos do art. 19.º (AA) e do art. 25º (AR) do RQS, a Entidade Gestora deve comunicar aos utilizadores finais, com a antecedência mínima de 48 horas, qualquer interrupção programada no abastecimento de água ou no saneamento de águas residuais urbanas, através do respetivo sítio na internet e, complementarmente, por um dos seguintes meios: comunicação individual, afixação de avisos/editais, ou

difusão de anúncios nos meios de comunicação social. Do referido aviso deve constar a data e o horário em que decorrerá a interrupção, bem como a indicação das zonas afetadas.

No caso concreto da interrupção do abastecimento de água, deve ser tido em conta que tratando-se de utilizadores especiais que, nos termos da al. xx) do n.º 3 do RQS, são considerados prioritários quanto à prestação dos serviços de águas, tais como hospitais ou outros definidos em regulamento de serviço, devem ser adotadas, pela entidade gestora, medidas específicas imediatas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção e, no caso da interrupção que se mantenha por mais de 24 horas, deve a mesma providenciar uma alternativa de água para consumo humano.

No ano de 2025, verificaram-se **37** interrupções programadas no âmbito da interrupção do abastecimento de água, sendo que **31** foram precedidas de comunicação ao utilizador, com uma antecedência mínima de 48 horas. As comunicações realizadas aos utilizadores também cumpriram com os requisitos referentes às informações que devem constar do mesmo.

Não foi registada qualquer situação em que a interrupção se tenha mantido por mais de 24 horas.

Por fim, importa referir que não se registou qualquer tipo de interrupção programada que afetasse utilizadores especiais, pelo que este nível mínimo de qualidade foi cumprido.

2.4. Interrupção não programada do serviço

Encontra-se definido, na alínea w) do art. 3.º do RQS, que a «*Interrupção não programada*» é a situação não planeada e não comunicada, antecipadamente, aos utilizadores em que o serviço fica, temporariamente, indisponível.

Nos termos do art. 20.º (AA), quando ocorrer qualquer interrupção não programada no abastecimento de água aos utilizadores, a entidade gestora deve informar, sempre que solicitado, da duração estimada da interrupção, bem como indicar as zonas afetadas, e, no caso de interrupções cuja duração se preveja superior a 4 horas, deve disponibilizar essa informação no respetivo sítio na internet e, quando possível, através de meios de comunicação social.

A entidade gestora deve restabelecer o fornecimento no prazo máximo de 4 horas, após a interrupção, exceto quando comprovadamente se verifique que o grau de complexidade técnica da resolução da mesma impede o cumprimento deste prazo, situação em que deve informar os utilizadores através dos meios já referidos. Deve ainda ser tido em conta que tratando-se de utilizadores especiais devem ser

adotadas, pela entidade gestora, medidas específicas imediatas no sentido de mitigar o impacto dessa interrupção e, no caso da interrupção que se mantenha por mais de 24 horas, deve a mesma providenciar uma alternativa de água para consumo humano.

Já no caso do serviço de saneamento de águas residuais urbanas, diz-nos o art. 26.º do RQS que quando ocorrer qualquer interrupção não programada no serviço de saneamento de águas residuais urbanas aos utilizadores, a entidade gestora deve informar os utilizadores finais afetados quando haja risco de insalubridade pública através dos meios de comunicação já suprarreferidos, devendo da mencionada comunicação constar a duração previsível da interrupção, bem como a indicação das zonas afetadas.

No ano de 2025, verificaram-se **350 interrupções não programadas** no âmbito do abastecimento de água, decorrentes de avaria. Não identificámos qualquer situação de interrupção não programada no serviço de saneamento.

Ocorreram **21** interrupções não programadas com mais de 4 horas e, destas, **19** foram comunicadas aos utilizadores, através do site dos SMAS de Mafra, cumprindo com os requisitos do RQS, sendo que **94%** das interrupções do abastecimento de água tiveram uma **duração inferior a 4 horas**.

Não existiram situações em que a interrupção se mantivesse por mais de 24 horas.

Por fim, importa referir que não se registou qualquer tipo de interrupção não programada que afetasse utilizadores especiais, pelo que este nível mínimo de qualidade foi cumprido.

2.5.Pressão do serviço (AA)

Nos termos da alínea dd) do artigo 3.º do RQS, considera-se «*pressão de serviço*» a pressão disponível nas redes de água, em condições normais de funcionamento, nos termos definidos na legislação em vigor, estando a entidade gestora obrigada a assegurar a manutenção da pressão de serviço na rede pública, dentro dos valores definidos na legislação em vigor (*cfr.* n.º 1 do art. 21.º do RQS).

No que diz respeito à pressão de serviço nos sistemas de distribuição pública de água, resulta do n.º 1 do art. 7.º do Decreto-Regulamentar n.º 23/95, de 23 de agosto (Regulamento Geral dos Sistemas Públicos e Prediais de Distribuição de Água e de Drenagem de Águas Residuais), que na conceção de novos sistemas deve ser tida em conta a necessidade de garantir um serviço adequado na garantia de pressões

nos dispositivos de utilização prediais entre um mínimo de 100 kPa e um máximo de 600 kPa.

No âmbito deste nível mínimo de serviço, para além da garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor, os SMAS de Mafra devem ainda cumprir com o seguinte:

- Sempre que o utilizador considerar que a pressão de serviço não cumpre os valores legalmente estabelecidos, pode solicitar à entidade gestora que esta verifique a referida pressão, devendo, num prazo de **5 dias úteis**, após a receção do pedido, deslocar-se ao local e iniciar as operações necessárias à verificação da pressão de serviço.
- Quando, na sequência daquela verificação, se constatar que os valores da pressão de serviço na rede pública não estão a ser cumpridos, a entidade gestora deve repor a pressão para o referencial previsto, no prazo máximo de **20 dias úteis**.

No ano de 2025, os SMAS de Mafra rececionaram **139** pedidos de verificação de pressão de serviço, tendo-se cumprido os prazos supracitados em todos os pedidos.

2.6. Qualidade da água (AA)

Nos termos do n.º 1 do art. 22.º do RQS, a Entidade Gestora deve fornecer aos utilizadores água controlada e de boa qualidade, em cumprimento com a legislação aplicável em vigor (Decreto-Lei n.º 69/2023, de 21 de agosto).

Dispõe o n.º 2 do art. 22.º do RQS que caso a autoridade de saúde, na **sequência da persistência de incumprimento de valores paramétricos fixados na legislação em vigor**, determine a adoção de medidas excepcionais como a restrição ou a interrupção do abastecimento e estas medidas se mantenham por mais de **24 horas**, a **entidade gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano**.

Os SMAS de Mafra pautam-se por elevados padrões de qualidade no que diz respeito à segurança da água fornecida, apresentando informação detalhada sobre os diversos parâmetros analisados no *website*: [Resultados das análises | SMAS Mafra](#).

Nesta conformidade, este nível mínimo de serviço encontra-se **rigorosamente cumprido**, não se verificando uma «*persistência de incumprimento de valores paramétricos fixados na legislação em vigor*» e, conseqüentemente, a necessidade,

por parte da autoridade de saúde, de determinar a adoção de medidas excepcionais como a restrição ou a interrupção do abastecimento.

2.7. Utilização de fossas sépticas (AR)

Nos termos dos n.ºs 2 e 4 do art. 51.º do Regulamento n.º 594/2018, de 4 de setembro, da ERSAR, a periodicidade das limpezas é estabelecida de acordo com um planeamento pré-definido com a entidade gestora, tendo por base as características da sua fossa séptica individual, sendo que os utilizadores de fossas sépticas devem solicitar, com a periodicidade suprarreferida, o serviço de recolha e transporte das lamas. Já o n.º 5 do art. 51.º do referido diploma, prevê que o serviço de limpeza é executado no prazo máximo de 10 dias (corridos) após a sua solicitação pelo utilizador, devendo, no entanto, quando estejam em causa condições de saúde pública, segurança ou contaminação, ser efetuado logo que a entidade gestora delas tenha conhecimento.

Uma vez que esta obrigatoriedade já decorria das disposições supramencionadas, os SMAS de Mafra já cumpriam, de modo geral, com o prazo de 10 dias (não urgentes) para a realização do serviço de limpeza de fossas sépticas.

No ano de 2025, foram realizados **3057 esvaziamentos de fossas sépticas particulares**, com um prazo médio de resposta de 8 dias.

Não obstante o cumprimento do prazo médio, ocorreram 5 situações em que o prazo não foi cumprido e que geraram direito à compensação, num valor total de 90€. Estas situações ocorreram no primeiro semestre de 2025, em resultado dos constrangimentos verificados na tramitação do procedimento de contratação pública referente ao prestador deste tipo de serviços, o que originou a acumulação de pedidos e o conseqüente atraso na sua execução.

2.8. Inundações (AR)

Nos termos da alínea x) do artigo 3.º do RQS, considera-se «Inundação» a ocorrência, na via pública e/ou em propriedades privadas, com **origem na rede pública de saneamento**, em que as águas residuais urbanas extravasam de um ramal de ligação ou de um coletor, ou nele não chegam a entrar, e afluem à superfície.

Dispõe o n.º 1 do artigo 28.º que aquando da existência de uma inundação numa propriedade privada, com alegada origem na rede pública de saneamento de águas

residuais, e após comunicação do utilizador, a entidade gestora deverá deslocar-se ao local no prazo máximo de 4 horas.

Quanto a este indicador, não se encontram registadas quaisquer ocorrências referentes a inundações de propriedades privadas.

No ano de 2025, foram registadas **383 ocorrências na via pública**.

Com o procedimento em vigor, as intervenções de desobstrução são registadas após a intervenção, pelo que, não é possível, com um emprego racional de mão-de-obra (tempo de trabalho), relatar o cumprimento deste objetivo. Não obstante, sempre que existir reclamação desta natureza, conseguiremos, através de um processo manual, determinar o tempo de resposta daquela situação em concreto, pelo que, estaremos em condições de cumprir o RQS.

Estamos em processo de renovação do *software* de gestão operacional, pelo que, no futuro, será expectável que consigamos corresponder melhor ao *reporting* do RQS.

3. Comunicação com os utilizadores dos serviços

3.1. Prestação de informação aos utilizadores

Estipula o art. 35.º do RQS que os SMAS de Mafra têm a obrigação de prestar informação atualizada ao utilizador, devendo disponibilizar, no sítio na internet, o regulamento de serviço, e, por escrito, no momento da celebração do contrato de prestação de serviço ou nos 30 dias subsequentes, as condições contratuais, incluindo informação clara e precisa acerca dos principais direitos e obrigações dos utilizadores e da entidade gestora. Ademais, as entidades gestoras são obrigadas a informar os consumidores sobre a identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis por imposição legal decorrente de arbitragem necessária.

Os SMAS de Mafra cumprem integralmente este nível mínimo de serviço, podendo os utilizadores aceder ao Regulamento de Serviço através da hiperligação [Regulamento | SMAS Mafra](#).

No momento da celebração do contrato com estes Serviços, os utilizadores são sempre informados das condições contratuais subjacentes à prestação do serviço que pretendem adquirir.

Do mesmo modo, os utilizadores poderão encontrar, no sítio na internet dos SMAS de Mafra, concretamente, no «Espaço Cliente», seguido do tópico referente a

«Sugestões/Reclamações/Elogios/Contactos», a informação referente à identificação das entidades de resolução alternativa de litígios através da seguinte hiperligação: <https://www.smas-mafra.pt/pages/1233>.

3.2. Atendimento aos utilizadores: Presencial e Telefónico

Neste indicador serão analisados os dados referentes ao atendimento efetuado aos utilizadores, sob a forma de atendimento presencial e telefónico.

Nos termos dos números 2 e 3 do art. 37.º do RQS, o atendimento presencial considera-se adequado à procura dos utilizadores quando o tempo médio de espera, calculado com base nos registos anuais, não ultrapasse os 30 minutos no atendimento geral e de 20 minutos no atendimento de tesouraria, por utilizador, sendo esse tempo médio de espera calculado através do quociente entre a soma dos tempos de espera em cada tipo de atendimento e o número total de atendimentos em cada categoria.

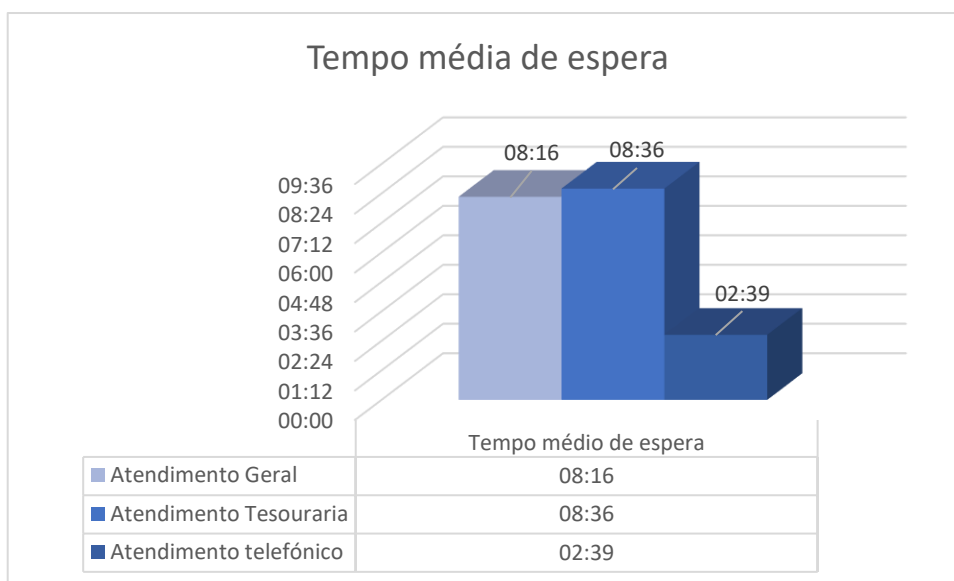
No ano de 2025, no âmbito do atendimento geral, o **tempo médio de espera** por utilizador foi de 8m16s e no atendimento de tesouraria foi de 8m36s.

No que concerne ao atendimento telefónico, prevê o n.º 2 do art. 39.º do RQS o atendimento telefónico deve permitir: a) O atendimento geral; b) A comunicação de leituras dos instrumentos de medição; c) A comunicação de avarias. Os SMAS de Mafra cumprem com o estipulado no RQS, disponibilizando o número telefónico 261816650 para atendimento geral e avarias e o número 800500203 para a comunicação de leituras.

O tempo de espera do serviço de atendimento telefónico, em termos de média anual, não deve ultrapassar 15 minutos, exceto nas situações de comunicação de avarias, que não deve ultrapassar 10 minutos.

Ora, no ano de 2025, registaram-se 30631 chamadas atendidas com um **tempo médio de espera**, de 2m39s.

O gráfico *infra* apresenta os valores médios do ano de 2025 referente ao serviço de atendimento aos utilizadores:



3.3.Reclamações, sugestões e outras comunicações

Os artigos 40.º e 41.º do RQS elencam quatro obrigações referentes às respostas a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito, a saber:

- i. Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas;
- ii. Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis;
- iii. Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis;
- iv. Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis.

Dizem-nos os números 2 e 3 do art. 40.º que se consideram reclamações as comunicações em que o respetivo autor considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas legítimas expectativas, no que diz respeito à prestação do serviço por parte da entidade gestora e outras comunicações todas aquelas que não sejam consideradas reclamações, como as sugestões e os pedidos de informação, excluindo as solicitações de serviços.

No ano de 2025, os SMAS de Maфра rececionaram **294** reclamações via missiva/mensagem de correio eletrónico/formulário/livro de reclamações físico/eletrónico canal disponibilizado no sítio da internet destes Serviços para o efeito (vide <https://www.smas-mafra.pt/pages/1233> e <https://www.smas-mafra.pt/pages/2177>).

	Nº Reclamações												
	2025												
	Ja n	Fe v	Ma r	Ab r	Ma i	Ju n	Ju l	Ag o	Se t	Ou t	No v	De z	Tota l
Atendimento				1									1
Leitura, Faturação e Cobrança	17	19	9	7	12	11	7	5	8	7	19	13	134
Ligação e disponibilidade	1					1	1	3					6
Qualidade da água	1		1		4		1			1			8
Qualidade do serviço	7	10	11	6	13	12	20	15	6	6	17	12	135
Tarifário				2				1	2				5
Total	27	29	21	17	30	24	31	24	16	14	36	25	294

As reclamações efetuadas foram respondidas num prazo médio de **7 dias úteis**, dentro dos prazos legais estipulados para cada tipologia, pelo que os SMAS de Mafra consideram este nível mínimo de serviço cumprido.

Quanto à obrigatoriedade de informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas, os SMAS de Mafra passaram a incluir, em cada resposta final fornecida ao utilizador, no âmbito das reclamações apresentadas, um parágrafo com esse propósito, cuja redação passamos a transcrever: «*Mais se informa que V.Ex.^a poderá submeter a presente questão à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados, bem como aos Julgados de Paz, nos termos da legislação aplicável (cfr. art. 110.º e 111.º do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos da ERSAR).*».

4. Serviços prestados no local de consumo do utilizador

4.1. Visita combinada

Nos termos do n.º 1 e 2 do art. 43.º do RQS, considera-se visita combinada a deslocação da entidade gestora ao local de consumo, em que é necessária a presença do utilizador e em que é acordado um intervalo de tempo para o seu início, o qual **não deve ultrapassar 2 horas**, sob pena de pagamento de uma compensação pelo incumprimento desse prazo, excluindo-se, desta definição, as assistências técnicas ocorridas após a comunicação de uma anomalia.

A visita combinada aplica-se, nomeadamente, às seguintes matérias:

- Início dos serviços de abastecimento e de saneamento;

- Ligações às redes públicas;
- Leitura extraordinária, verificação ou substituição dos instrumentos de medição;
- Verificação das características dos serviços de abastecimento e de saneamento no âmbito de reclamações relativas à qualidade do serviço;
- Restabelecimento dos serviços de abastecimento e de saneamento em data/horário acordados entre o utilizador e a entidade gestora, por solicitação expressa daquele;
- Limpeza de fossas sépticas.

Os SMAS de Mafra realizaram **3069** visitas combinadas, com a seguinte distribuição, por matéria:

	Quantidades	Cumprimento
Início dos serviços	87	92%
Leitura extraordinária, verificação ou substituição instrumentos medição	2 976	73,7%
Verificação dos serviços no âmbito de reclamações relativas à qualidade do serviço	0	-
Restabelecimento dos serviços de abastecimento	6	83,3 %

Quanto à limpeza de fossas sépticas, não é possível, com um emprego racional de mão-de-obra (tempo de trabalho), relatar o cumprimento deste objetivo. Não obstante, sempre que existir reclamação desta natureza, conseguiremos através de um processo manual determinar o cumprimento daquela situação em concreto, pelo que, estaremos em condições de cumprir o RQS.

Quanto ao cumprimento do período acordado com o utilizador para o início da visita combinada, que, conforme referido, não deve ultrapassar as 2 horas, todos os agendamentos foram realizados dentro do prazo estipulado, bem como quanto aos cancelamentos e/ou reagendamentos de visitas combinadas, que devem ser realizados até às 17h do dia útil anterior (*cf.* n.º 6 do art. 44.º do RQS), sob pena da cobrança, pela entidade gestora, de uma tarifa de deslocação. Informa-se que o desenvolvimento da aplicação de Gestão de Clientes para registo destes parâmetros só ficou disponibilizada em fevereiro de 2025.

4.2. Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala

Nos termos das alíneas f) e bb) do art. 3.º do RQS, considera-se, respetivamente, «assistência técnica», o serviço de apoio especializado prestado pela entidade

gestora ou por quem ela designar, relacionado com as atividades que lhe são atribuídas, e «Ocorrências anómalas», todas e quaisquer condições que afetem o normal funcionamento do serviço, devendo a deslocação ao local ocorrer nos seguintes prazos, após comunicação à entidade gestora (*cf.* n.º 3 do art. 46º do RQS):

- a) 24 horas para utilizadores especiais;
- b) 48 horas para os restantes utilizadores.

São utilizadores especiais os utilizadores finais considerados prioritários quanto à prestação dos serviços de águas, tais como hospitais ou outros definidos em regulamento de serviço (*cf.* al. xx) do n.º 3 do RQS).

Quanto a este nível mínimo de serviço, **não foi prestada assistência técnica no seguimento da existência de ocorrências anómalas, a pedido de utilizadores**, no ano de 2025.

4.3. Frequência da leitura dos instrumentos de medição

Este nível de serviço mínimo é avaliado em função do envio de aviso prévio, por carta registada ou meio equivalente, caso se revele impossível por duas vezes consecutivas o acesso ao contador por parte da entidade gestora, com a antecedência mínima de 10 dias (corridos), para a realização de terceira deslocação para leitura do contador, com informação da data e intervalo horário para a realização da mesma, com amplitude máxima de 2 horas, e com informação sobre a cominação da suspensão do fornecimento, no caso de não ser possível a leitura na data indicada, ou de o utilizador não indicar uma data alternativa no prazo previsto no aviso, que não deve ser inferior a 5 dias (*cf.* n.º 1 e n.º 2 do art. 48.º do RQS).

No ano de 2025, foram remetidos **1048** avisos prévios para a realização da terceira deslocação para a leitura, nos termos acima indicados, tendo estes serviços cumprido, rigorosamente, o prazo de 10 dias (corridos) legalmente estabelecido, bem como o dever de informação exigido pelo RQS.

4.4. Substituição e verificação extraordinária dos instrumentos de medição

Nos termos do n.º 1 e 3 do art. 50.º do RQS, no caso de ser necessária a substituição de instrumentos de medição por motivos de anomalia, exploração e controlo metrológico, a entidade gestora avisa o utilizador, com uma antecedência mínima de

10 dias, da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as 2 horas, assim como, no caso de contadores de água, da cominação da suspensão do fornecimento no caso de não ser possível a substituição na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa para o efeito, a ser acordada com a entidade gestora para o efeito. Na data da substituição é entregue ao utilizador um documento de onde constem as leituras dos valores registados pelo instrumento de medição substituído e pelo que, a partir desse momento, passa a registar o consumo de água ou a produção de águas residuais.

No ano de 2025 foram substituídos **7355** contadores, pelos seguintes motivos:

Tipo Serviço	Quantidade	Cumprimento
Antiguidade	6 791	99,3%
Avaria	138	100%
Parado	212	93,9%
Telemetria	214	100%

No que diz respeito à verificação extraordinário do contador, prevê o art. 52.º do RQS que a entidade gestora procede ao levantamento do contador, substituindo-o por outro com o mesmo caudal permanente, no prazo máximo de **5 dias úteis** a contar da solicitação do utilizador, sendo que após receção do relatório de verificação extraordinária do contador, a entidade gestora remete o mesmo ao utilizador, no prazo máximo de **5 dias úteis**.

No ano de 2025 foram solicitadas **3 verificações extraordinárias** dos contadores, tendo-se verificado 1 por motivo imputável ao utilizador e 2 sem efeito após esclarecimento ao utilizador do consumo registado.

Quanto ao prazo máximo de **5 dias úteis** a contar da solicitação do utilizador, para a verificação extraordinária do contador, encontra-se cumprido, registando estes SMAS um prazo médio de **1** dia para a respetiva verificação extraordinária.

4.5.Suspensão e reinício do contrato

Nos termos do n.º 1 do art. 54.º do RQS, nas situações em que o utilizador, após pedido de suspensão do contrato por desocupação do imóvel, solicita o restabelecimento do serviço, este deve ser retomado no prazo máximo de **5 dias úteis**.

No ano 2025, e quanto a este nível mínimo de serviço, os SMAS de Mafra procederam ao restabelecimento do serviço por **13** vezes, tendo sido o mesmo retomado, em média, em **1** dia, pelo que o prazo ora estabelecido encontra-se cumprido.

FICHA DE CONFORMIDADE SOBRE OS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO IDENTIFICADOS NO RQS

RELATÓRIO REGULAMENTO QUALIDADE SERVIÇOS	RESULTADOS ANO DE 2025
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)	
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	Cumprido
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 interrupção	99,4%
Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	Sem ocorrências
Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)	
A deslocação ao local deve ocorrer no prazo máximo de quatro horas após a comunicação das mesmas, através dos canais disponibilizados para esse efeito	Cumprido
Faturação (artigo 16.º)	
Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	Cumprido
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	74% cumprimento
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	93% cumprimento
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	82% cumprimento
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% cumprimento
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 (artigo 19.º)	

Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	84%
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	90%
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 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	Cumprido
Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	Não aplicável
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	48%
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	64%
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)	Não aplicável
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	Sem ocorrências
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)	

Realização do serviço de limpeza em 10 dias (não urgentes)	68%
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	100%
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)	
Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	Cumprido
Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	Cumprido
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	Cumprido
Atendimento presencial (artigo 37.º)	
Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	Cumprido
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	Cumprido
Atendimento telefónico (artigo 39.º)	
Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	Cumprido
Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	Cumprido
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	Cumprido
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	100%
Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	100%
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)	
Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	Cumprido
Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	Ainda não disponível
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala (artigo 46.º)	
Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais	Sem ocorrências
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	Sem ocorrências

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	96,3%
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)	99,1%
Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	Cumprido
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	Cumprido
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)	
Retoma do serviço (suspenso por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	100%

Cada Gota Conta
Todos fazemos a diferença
85 anos de serviço
JUNTOS PELA ÁGUA

