




Relatório Anual de Reclamações e Cumprimento dos Níveis Mínimos de Qualidade do Serviço – 2025

(em cumprimento do Regulamento n.º 446/2024 da
ERSAR)



1 Introdução

O presente relatório tem como objetivo dar cumprimento ao disposto no artigo 64.º, n.º 5, do Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), apresentando os principais resultados obtidos durante o ano de 2025 no âmbito da qualidade do serviço prestado aos utilizadores finais.

O relatório reporta-se aos serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos assegurados pela APIN – Empresa Intermunicipal de Ambiente do Pinhal Interior, E.I.M., S.A.

A análise efetuada baseia-se nos registos internos de reclamações e comunicações escritas rececionadas ao longo do ano de 2025, considerando os respetivos prazos de resposta e tipologias de ocorrência.

2 Conformidade Regulatória

Nos termos do artigo 64.º, n.º 5, do Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, a APIN disponibiliza o presente relatório no seu sítio da internet, assegurando a transparência da informação junto dos utilizadores finais.

Durante o processo de recolha, sistematização e validação dos dados, foram identificadas oportunidades de melhoria ao nível da uniformização de critérios de registo, classificação tipológica e monitorização dos tempos de resposta.

Neste contexto, a APIN encontra-se a desenvolver mecanismos internos de reforço da qualidade da informação, com vista a melhorar a fiabilidade do reporte e a otimizar os procedimentos de acompanhamento e tratamento das reclamações dos utilizadores.

3 Análise Quantitativa

Durante o ano de 2025 foram registadas 251 reclamações e comunicações escritas de utilizadores, distribuídas pelos diferentes serviços prestados pela entidade gestora. Importa referir que os dados apresentados respeitam a um universo de cerca de 52 mil utilizadores abrangidos pelos serviços prestados pela APIN.





3.1 Distribuição por Serviço

- Serviço de Abastecimento de Água (SAA): 160 ocorrências;
- Serviço de Saneamento de Águas Residuais (SAR): 52 ocorrências;
- Serviço de Resíduos Urbanos (RU/SRU): 39 ocorrências.

Verificou-se que a maioria das reclamações incidiu sobre matérias relacionadas com leitura, faturação e cobrança, bem como questões tarifárias e pedidos associados à ligação ou reativação do serviço.

As tipologias com maior expressão quantitativa foram:

- Leitura, faturação e cobrança – serviço de abastecimento de água;
- Tarifário – serviço de abastecimento de água;
- Leitura, faturação e cobrança – saneamento;
- Ligação e reativação do serviço;
- Qualidade e disponibilidade do serviço de recolha de resíduos urbanos.

O número de reclamações recebidas foi analisado à luz do disposto nos artigos 40.º e 41.º do Regulamento n.º 446/2024, que definem os prazos máximos para resposta a reclamações e comunicações escritas dos utilizadores:

- Total de indicadores analisados: 44
- Total de reclamações registadas: 251
- Total de incumprimentos registados: 0
- Número de indicadores com pelo menos uma reclamação: 4
- Número de indicadores com pelo menos um incumprimento: 0



Indicador	2018	2019
Início da prestação dos serviços de água e resíduos (artigo 11.º)		
Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis	0	0
Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	0	0
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	0	0
Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	0	0
Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)		
Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas após a comunicação de ocorrências no sistema público de abastecimento de água e/ou saneamento suscetíveis de provocar danos ou colocar em causa a salubridade pública, a segurança e a integridade de pessoas e bens, tais como	0	0
Faturação (artigo 16.º)		
Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	48	0
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	0	0
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	0	0
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	0	0
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	0	0
Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	0	0
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)		
Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	0	0
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	0	0
Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	0	0
Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	0	0
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	0	0
Pressão de serviço (artigo 21.º)		
Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	0	0
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	8	0
Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	0	0
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	0	0
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	0	0
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	0	0
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	0	0
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	0	0
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	0	0
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)		
Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	0	0
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	0	0
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)		
Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	0	0
Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	0	0
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	0	0
Atendimento presencial (artigo 37.º)		
Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	2	0
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	0	0
Atendimento telefónico (artigo 39.º)		
Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	0	0
Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	0	0
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	0	0
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	53	0
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	251	0
Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	0	0
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)		
Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	0	0
CANCELAMENTO e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	0	0
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (artigo 46.º)		
Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais**	0	0
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	0	0



Penela, 17 de junho de 2026

O Conselho de Administração

