

**NÍVEIS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS DEFINIDOS NO REGULAMENTO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS  
DE ÁGUAS E RESÍDUOS PRESTADOS AOS UTILIZADORES FINAIS  
4º TRIMESTRE DE 2024 – AA e AR**

**RECLAMAÇÕES**

NÍVEL		ASSUNTO DA RECLAMAÇÃO	Incumprimento do Nível de Serviço	EXCLUSÃO DA RESPONSABILIDADE
Faturação (artigo 16º)	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	Estimativas	Sim	Não
		Prescrição	Sim	Não
		Erros leitura/contagem	Sim	Não
		Estimativa	Sim	Não
		Estimativa	Não	Sim, estimativa abatida no consumo real
		Suspensão/Mora no pagamento	Não	Sim, feitas as notificações legalmente exigidas
		Consumo elevado	Não	Sim, fatura emitida de acordo com o consumo registado
		Consumo elevado	Não	Sim, fatura emitida de acordo com o consumo registado
Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (Artigo 23º)	Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	Intervenção no ramal por mau funcionamento	Sim	Não