

RELATÓRIO RQS

2025



**Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador
Final nos Setores das Águas e Resíduos**

Relatório relativo ao cumprimento dos níveis mínimos do serviço previsto no
Regulamento n.º 446/2024, 19/04/2024

INTRODUÇÃO

Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos

Este relatório é relativo ao cumprimento dos níveis mínimos do serviço previsto no Regulamento n.º 446/2024 (RQS), durante o ano de 2025.

De acordo com o ponto 5 do artigo 64.º as entidades gestoras devem publicar, no respetivo sítio na internet, um relatório anual com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados no regulamento.

Depois da empresa ter desenvolvido esforços para acompanhar a adaptação a este regulamento, tanto na tipificação das reclamações, no desenvolvimento de software e updates das nossas ferramentas e aplicações de sistemas de informação, na capacitação dos nossos quadros para as alterações necessárias e, claro, na transparência das nossas ações e resultados, desde julho de 2025 foi implementado a aplicação das normas relativas ao pagamento de compensações por incumprimento dos níveis mínimos da qualidade.

Este relatório refere se ao período de implementação da vigência do RQS e irá incluir, os seguintes pontos:

- Informação quantificada sobre os diferentes níveis mínimos de qualidade relativamente aos quais foram apresentadas reclamações pelos utilizadores finais;
- Informação quantificada e desagregada por nível de serviço das situações objeto dessas reclamações em que se verificou o incumprimento do nível de serviço fixado no RQS;
- Informação quantificada e desagregada por nível de serviço dos incumprimentos que sejam enquadráveis numa situação de exclusão de responsabilidade, conforme artigo 63.º do RQS.

TIPOLOGIA DE CONTRATOS



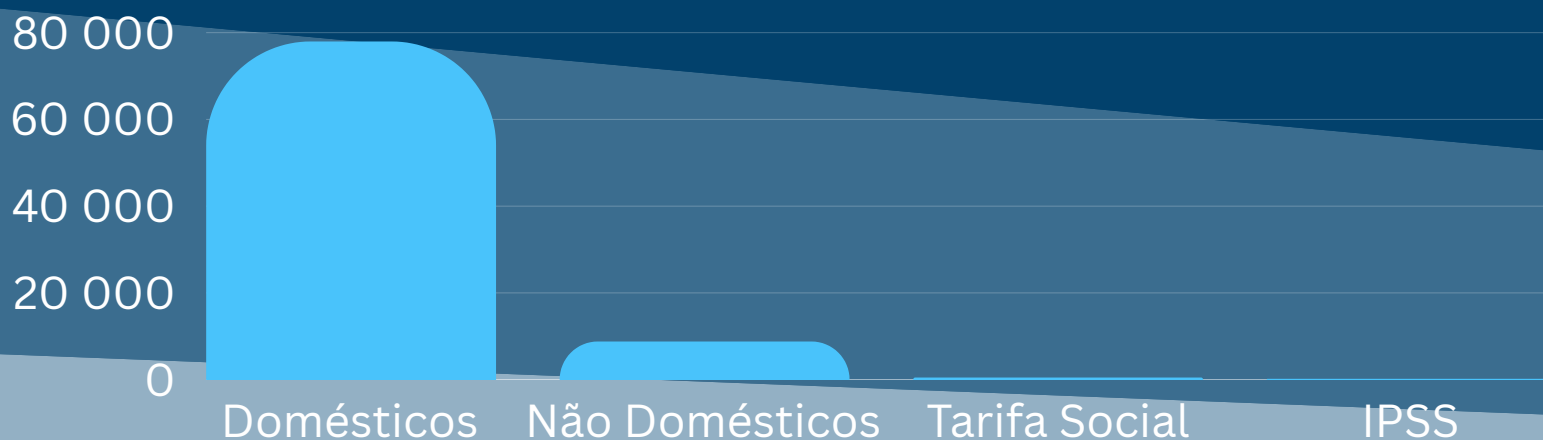
89,72%
DOMÉSTICOS



10,28%
NÃO DOMÉSTICOS

A AC tem maior incidência de contratos domésticos o que se reflete na tipologia de reclamações efetuadas.

● Tipologia de Clientes



EXCELÊNCIA NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

No decorrer do ano de 2025, a Águas de Coimbra continuou a aposta forte na comunicação e interação com os clientes, garantindo um serviço de excelência, continuando, a sua contribuição

Num universo de 88 348 contratos de fornecimento de água, realizámos um total de 99 990 atendimentos ao público, divididos por 3 canais:

- atendimento presencial
- atendimento digital
- atendimento telefónico

Durante o ano de 2025 existiram no total 401 reclamações, sendo somente 140 consideradas deferidas. Os principais assuntos ERSAR sujeitos a reclamações foram: leitura, faturação e cobrança; outros assuntos qualidade do serviço.

99 990

**ATENDIMENTOS
AO PÚBLICO**



AÇÃO ECONÓMICA

10.214.254m³
VOLUME DE ÁGUA



88.348 86.548 (San)

CONTRATOS ATIVOS

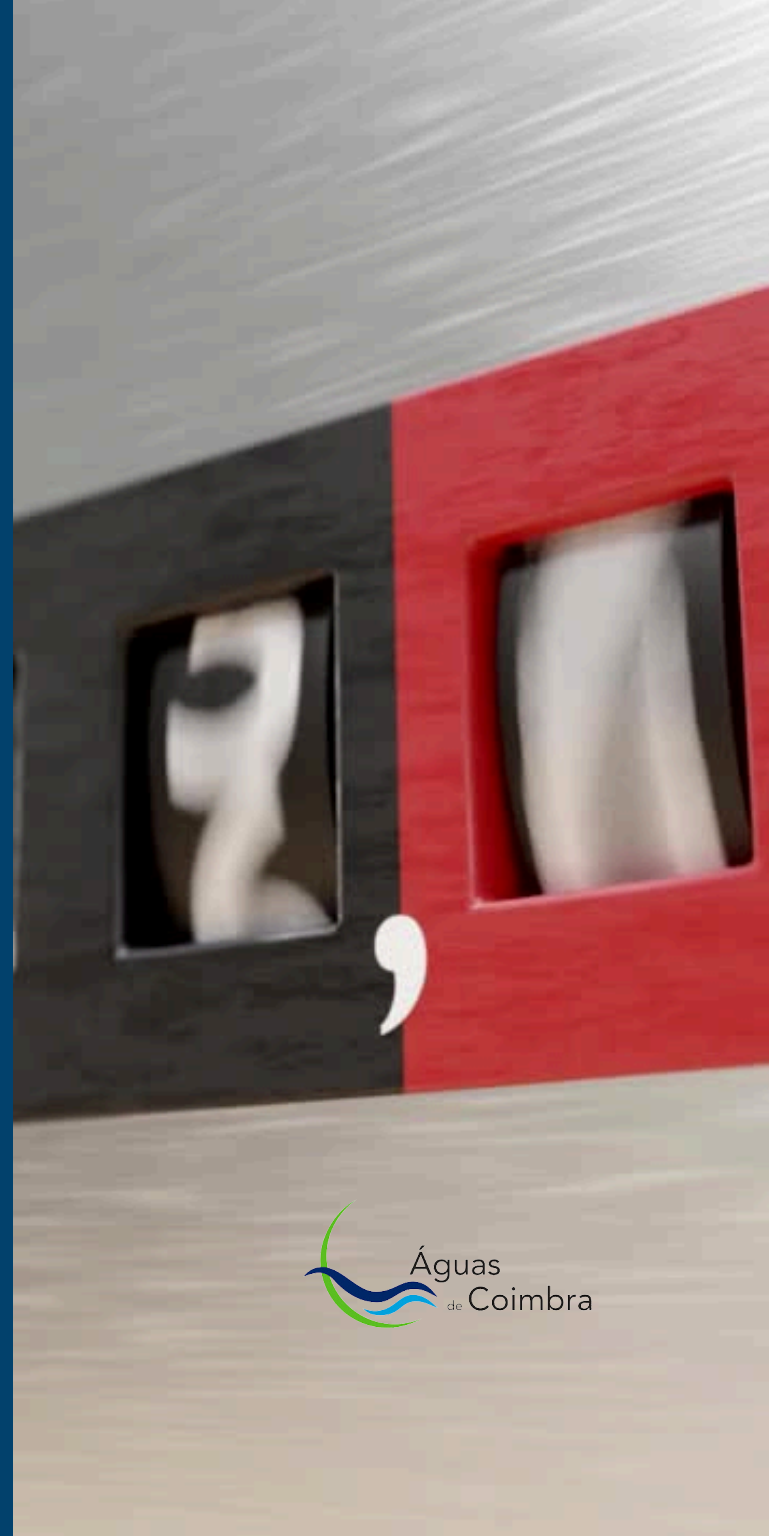


ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO

Rede de Água
1202 KMs

Rede de Saneamento
929 KMs

Rede de Pluviais
269 KMs



INFORMAÇÃO ANUAL: RECLAMAÇÕES

Tempo de médio
resposta 11 dias

88 180
CONTRATOS

401
RECLAMAÇÕES
GERAIS

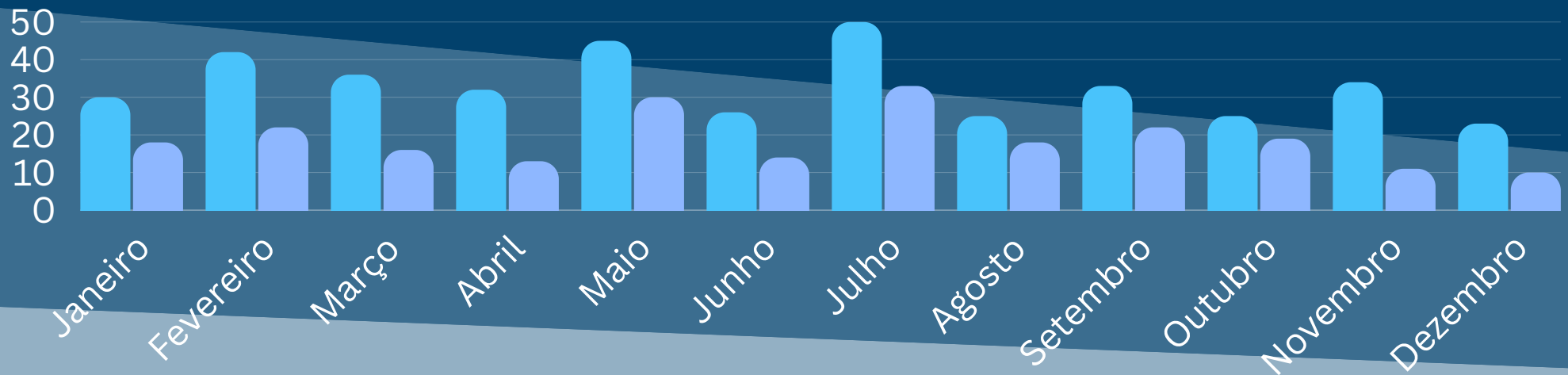
227
RECLAMAÇÕES
ENQUADRÁVEIS NO
RQS

38
RECLAMAÇÕES DEFERIDAS
ENQUADRÁVEIS NO RQS

56,75%

16,7%

● Reclamações Gerais ● Reclamações RQS



INFORMAÇÃO ANUAL: RECLAMAÇÕES

401
RECLAMAÇÕES
GERAIS

67,33% das reclamações chegam por email

46,13.0% das reclamações estão relacionadas com leitura, faturação e cobrança

52.19% das reclamações estão relacionadas com AA e AR, sendo que 44.89% estão só relacionadas com AA

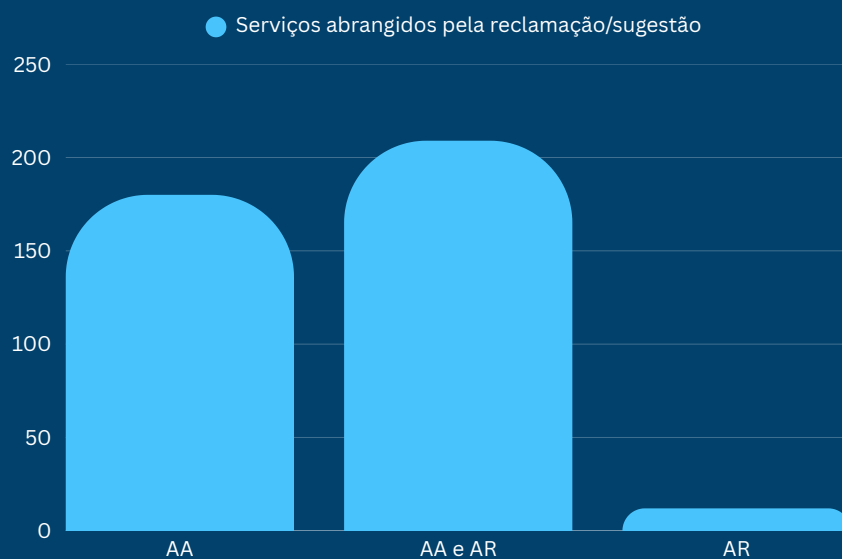
62,84% das reclamações foram indeferidas



INFORMAÇÃO ANUAL: RECLAMAÇÕES

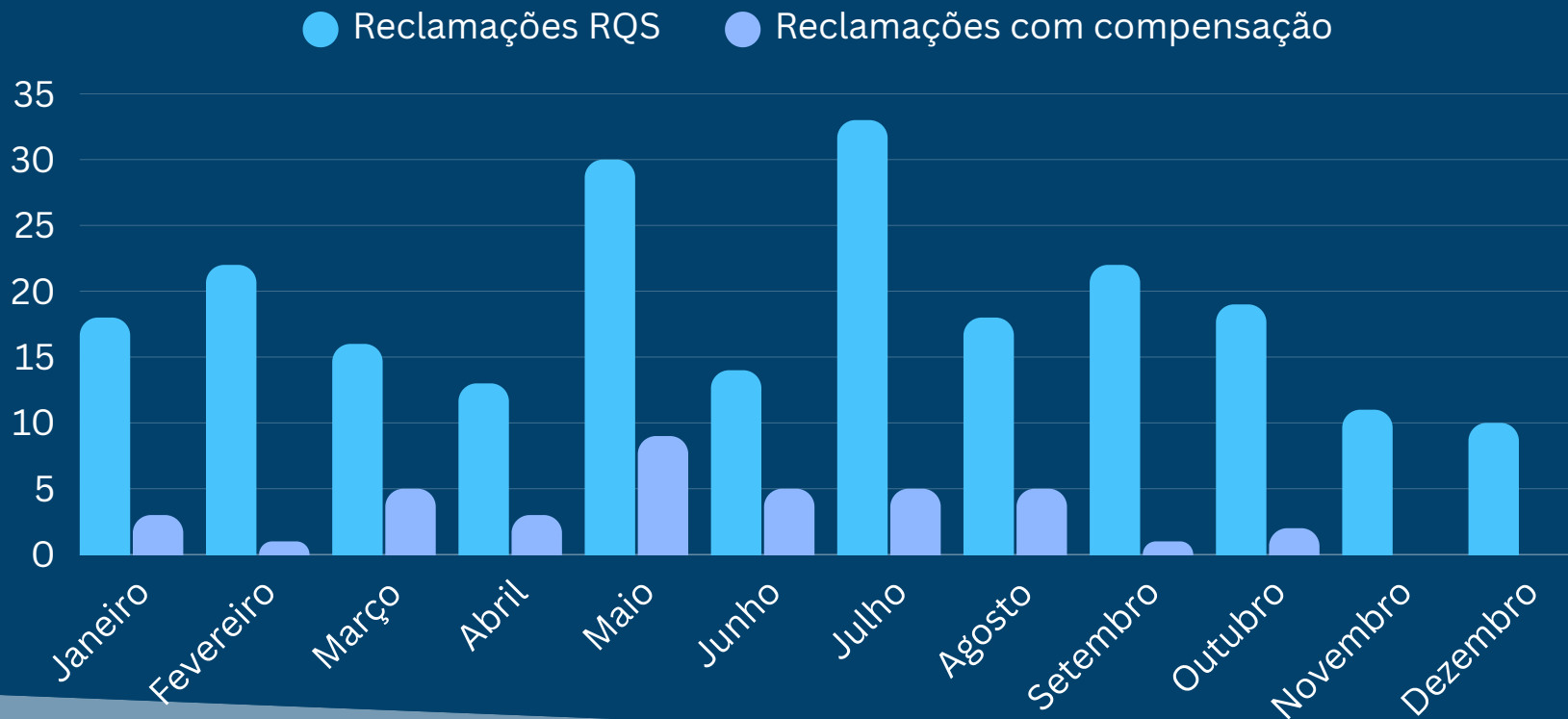
401 RECLAMAÇÕES GERAIS

- Atendimento
- Contratação
- Indisponibilidade da rede p...
- Interrupção por mora e res...
- Leitura, faturação e cobran...
- Outros assuntos qualidade...
- Qualidade da água
- Assistência técnica
- Assistência técnica e visita...
- Falhas de fornecimento
- Pressão de serviço
- Problemas técnicos na red...



Reclamações RQS

Desde janeiro, o número de reclamações variou mensalmente estando atualmente em 227 reclamações RQS, atingindo um pico em julho. As compensações também oscilaram, destacando-se maio, março e agosto como os meses com mais atribuições. No total, foram atribuídas **38 compensações** ao longo do período analisado.



Tipo de reclamações RQS

Assunto ERSAR

- Leitura, faturação e cobrança: 120
- Outros assuntos sobre qualidade do serviço: 51
- Pressão de serviço: 15
- Assistência técnica: 9
- Problemas técnicos na rede pública de saneamento: 8
- Atendimento: 7
- Qualidade da água: 4
- Interrupções de fornecimento: 3
- Indisponibilidade da rede pública: 2
- Contratação: 2
- N/A: 2
- Assistência técnica e visitas combinadas: 2
- Faturação e leitura (caso isolado): 1
- Ligação e (re)ativação do serviço (caso isolado): 1

Serviços abrangidos

- Abastecimento de Água (AA): 109
- Abastecimento de Água (AA) e Águas Residuais (AR): 109
- Águas Residuais (AR): 9

Conclusão: Os maiores focos de preocupação dos utilizadores concentram-se em Leitura / Faturação / Cobrança e na atuação conjunta dos serviços AA e AR ao longo do período analisado.

Total de reclamações RQS: 227

Compensações em RQS

- Embora as reclamações tenham como referência todo o ano de 2025, estas só foram registadas para o RQS em julho mês da implementação deste regulamento, a exceção de 2 que foram registadas e respondidas em junho.
- Deste modo, a grande parte das respostas ocorreu no final de julho, início de agosto fazendo com que as faturas associadas a estas compensações foram na maioria faturadas nestes meses.

Assunto ERSAR

- Leitura, Faturação e Cobrança: 27
- Qualidade do serviço (outros assuntos): 6
- Interrupções de fornecimento: 2
- N/A: 1
- Assistência técnica: 1
- Pressão de serviço: 1

Serviços abrangidos

- Abastecimento de Água (AA): 21
- Abastecimento de Água (AA) e Águas Residuais (AR): 15
- Águas Residuais (AR): 2

Conclusão: A maioria das compensações está relacionada com problemas de faturação e leitura.

INFORMAÇÃO DETALHADA RECLAMAÇÕES

Durante o ano de 2025 a AC recebeu e deu resposta a reclamações, sendo apenas enquadráveis no âmbito do Regulamento de Qualidade de Serviço ao Utilizador final 446/2024.

Para além disso, apenas destas reclamações enquadráveis no regulamento foram deferidas como reclamações com reconhecimento de razões para reclamar do cliente, cumprindo estas os prazos legais de resposta.

A maior incidência de reclamações são relativas ao art.º 16º sobre “faturação e aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor” apesar de apenas uma das reclamações ter sido deferida.

Informação Geral das Reclamações durante o 2025		VALOR DA COMPENSAÇÃO
Reclamações Gerais (Anual)	401	
Reclamações no âmbito RQS	227	
Reclamações com direito a compensação	38	355€
Reclamações deferidas/indeferidas	189	-
Reclamações Art.º 13 A RQS	2	15€ cada
Reclamações Art.º 16 RQS	29	10€ cada
Reclamações Art.º 20 RQS	3	5€ cada
Reclamações Art.º 21 RQS	2	5€ cada
Reclamações Art.º 43 e 44	1	5€ cada
Reclamações Art.º 44	1	5€ cada

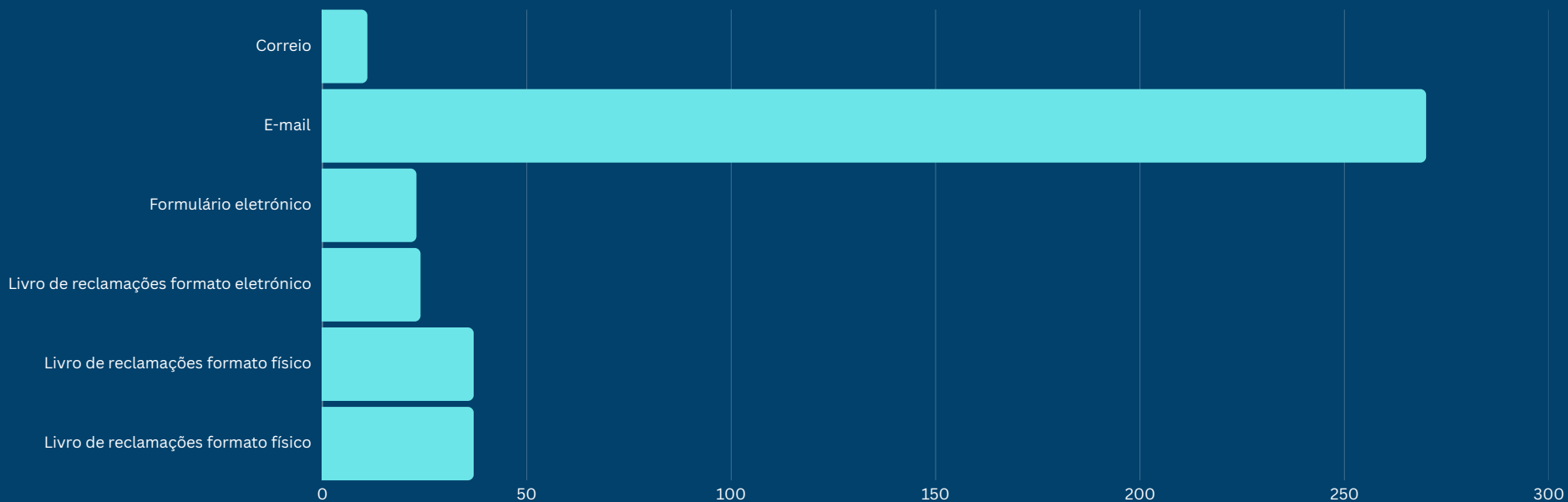
(1) O deferimento das reclamações enquadráveis no âmbito do RQS pode ter justificação não aplicável ao enquadramento do regulamento.

Tipologia de comunicação

A AC coloca ao serviço dos seus clientes vários meios de comunicação de reclamações.

A grande maioria das reclamações são hoje efetuadas via e-mail.

Em nenhuma das reclamações efetuadas foi referido expressamente esta ser enquadrada no RQS.



Resíduos Urbanos (Município de Coimbra)

O relatório referente ao Regulamento da Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final na área de recolha de resíduos é efetuado a partir da informação disponibilizada pelos serviços da Divisão de Economia Circular e Proteção Ambiental e Florestas da Câmara Municipal de Coimbra, que detém a responsabilidade da recolha e encaminhamento dos resíduos urbanos nos termos do quadro legal em vigor que lhe confere essa competência.

Contudo, a faturação ao utilizador da prestação deste serviço é efetuada pela AC, Águas de Coimbra E.M. que tem a responsabilidade da elaboração e comunicação anual do relatório RQS.

Durante o ano de 2025 os serviços da Divisão de Economia Circular e Proteção Ambiental e Florestas receberam 76 reclamações, tendo feito o seu tratamento de forma adequada e comunicado ao utilizador as diligências realizadas.

O presente relatório espelha esse mesmo tratamento das reclamações no âmbito do RQS -2025, sendo que não se verificaram situações enquadradas no Regulamento da Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final.

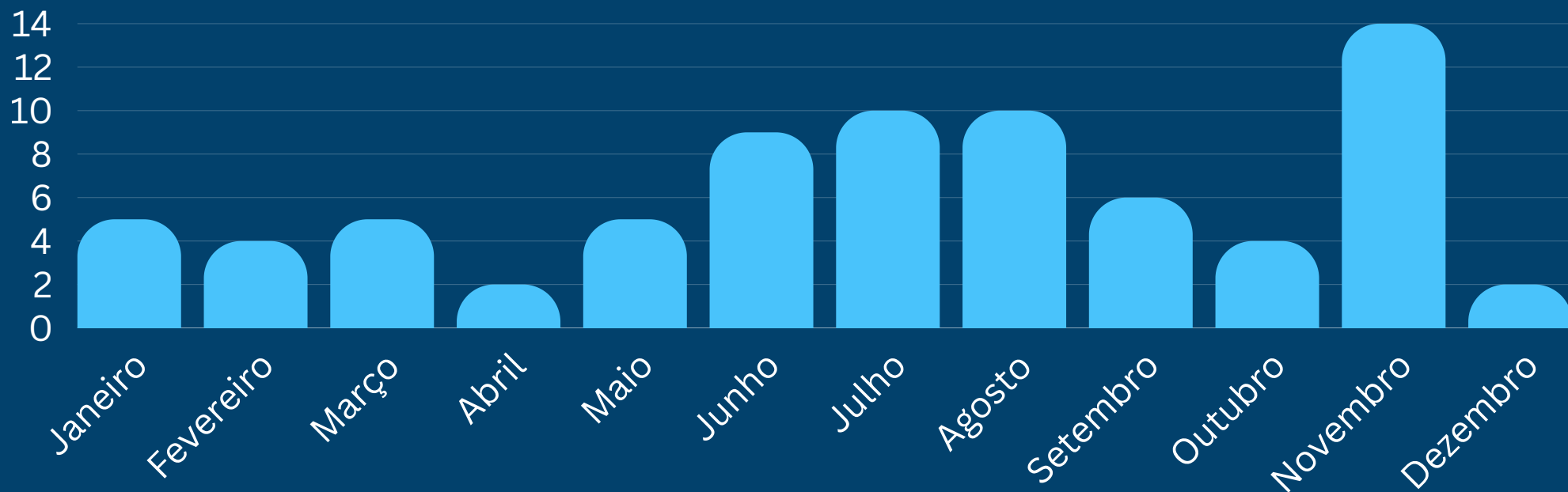
Resíduos Urbanos

*dados atualizados até 17/12/2025

76 reclamações

Tempo de médio
resposta **4,4 dias**

● Reclamações Resíduos Urbanos

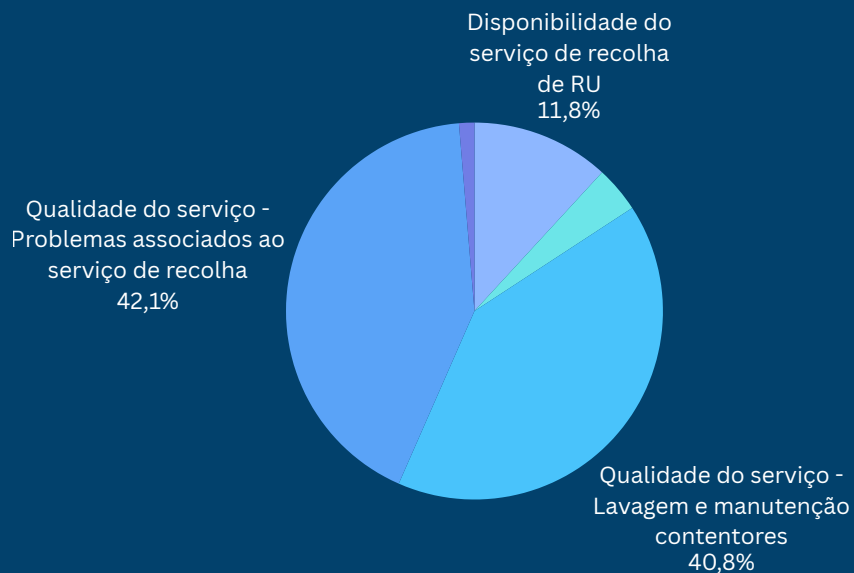


Resíduos Urbanos

76 reclamações

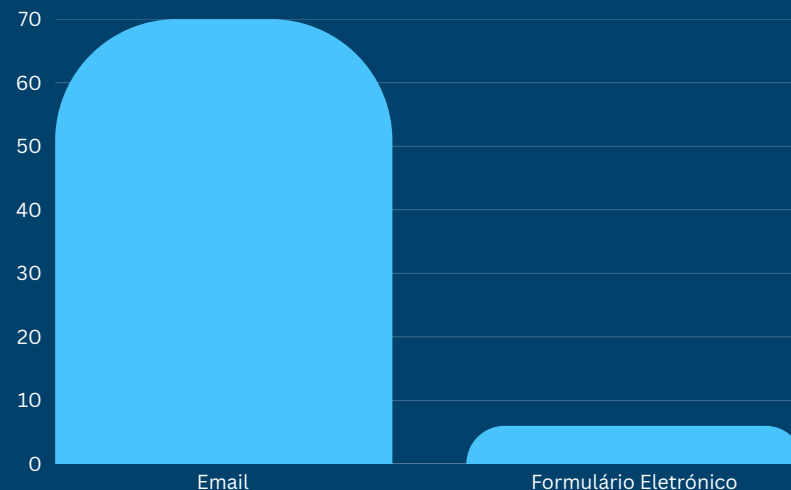
Assunto

- Disponibilidade do serviço...
- Outros assuntos qualidade...
- Qualidade do serviço - Lav...
- Qualidade do serviço - Pro...
- Tarifário

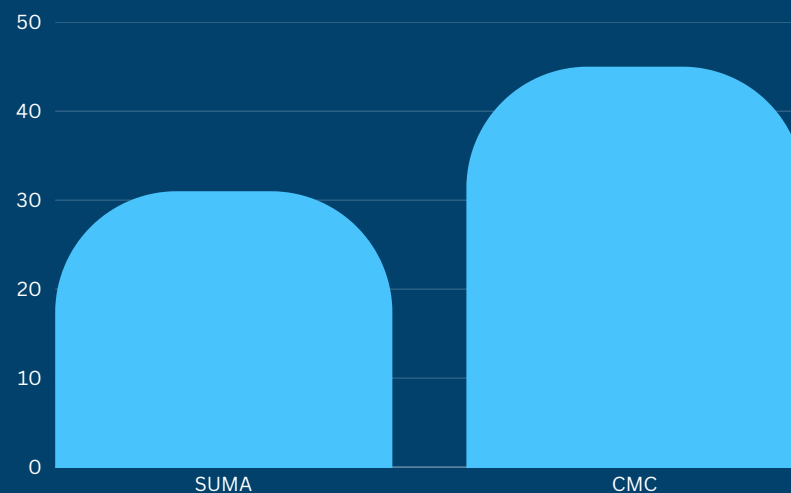


*dados atualizados até 17/12/2025

Meio de comunicação



Executante





Conclusão

A AC, iniciou em julho 2025 a implementação da resposta ao RQS, depois de ter desenvolvido novas tipificações de registo e arquivo, software comercial de resposta ao cliente, bem como, de melhoria dos sistemas de comunicação externa e interna.

O elevado nível de satisfação dos clientes da AC, e o número diminuto de reclamações, principalmente no âmbito do RQS, são já reflexo de uma empresa que supera o nível mínimo de resposta a todos os pontos de avaliação do RQS, tanto na Água como no Saneamento.

Sendo os serviços de Resíduos Urbano competência do Município de Coimbra, o reporte dos dados de reclamações e níveis mínimos de cumprimento do RQS, são referentes a informação disponibilizada pelo Município.