



RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO AO UTILIZADOR FINAL

ANO DE 2025



FAGAR, Faro, Gestão de Água e Resíduos, EM
Rua Prof. Norberto da Silva, 8, 8004-002 Faro
T. 289 860 900 (chamada para a rede fixa nacional)
E. mail@fagar.pt | www.fagar.pt

O Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, aprova o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos.

O presente relatório visa dar cumprimento ao disposto no n.º 5 do artigo 64.º do referido Regulamento n.º 446/2024, que determina que as entidades gestoras devem publicar no respetivo sítio na internet um relatório anual, até final de março, com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados naquele regulamento.

Os resultados dos níveis mínimos da qualidade do serviço prestado no ano de 2025 pela FAGAR – Faro, Gestão de Águas e Resíduos, E.M. são os seguintes:

Nível mínimo de serviço	Taxa de cumprimento
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)	
Deslocação para início dos serviços no prazo de 5 dias úteis	97%
Marcação de data e hora para início dos serviços, com amplitude máxima de 2 horas	N.D.
Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (artigo 13.º)	
Restabelecimento do abastecimento e do saneamento, no prazo máximo de 24 horas após a regularização total da situação que originou a interrupção	100%
Informação, no prazo máximo de 24 horas, das especificidades e duração dos trabalhos técnicos necessários ao restabelecimento	N.D.
Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)	
Deslocação, 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 avarias ou inundações.	100%
Faturação (artigo 16.º)	
Aplicação de tarifas em conformidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis e/ou com o tarifário em vigor	Cumpre
Ligação do serviço de abastecimento público de água (artigo 17.º)	
Ligação à rede pública, ou execução/intervenção do ramal com extensão até 20 metros, no prazo máximo de 45 dias úteis, após receção de pedido devidamente instruído	25%
Orçamentação de ramal com extensão superior a 20 metros, no prazo de 15 dias úteis, após receção de pedido devidamente instruído	N.A.
Ligação à rede pública ou execução/intervenção do ramal com extensão superior a 20 metros, no prazo de 60 dias úteis após o pagamento do orçamento	N.A.
Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)	
Interrupção por motivo de mora do utilizador no pagamento do serviço de fornecimento devidamente antecedida de pré-aviso escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data da interrupção	100%
Restabelecimento da interrupção do serviço sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração, no prazo máximo de 4 horas	N.A.
Interrupção programada do serviço de abastecimento de água (artigo 19.º)	
Comunicação aos utilizadores finais de interrupção programada (incluindo data, horário e zonas afetadas), com antecedência mínima de 48 horas, através do sítio da internet e comunicação individual/avisos/editais/meios de comunicação social	100%
Disponibilização de alternativa de água para consumo humano, em situação de interrupção superior a 24 horas	N.A.

Nível mínimo de serviço	Taxa de cumprimento
Interrupção não programada do serviço de abastecimento de água (artigo 20.º)	
Informação, quando solicitada, sobre a duração estimada da interrupção	100%
Informação da duração estimada e zonas afetadas pela interrupção superior a 4 horas através do sítio da internet e, quando possível, através de meios de comunicação social	100%
Disponibilização de alternativa de água para consumo humano, em situação de interrupção superior a 24 horas	N.A.
Pressão de serviço (artigo 21.º)	
Deslocação para verificação da pressão de serviço, no prazo máximo de 5 dias úteis, após receção do pedido	100%
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	N.D.
Reposição da pressão de serviço para o referencial previsto, no prazo máximo de 20 dias úteis	N.D.
Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)	
Ligação à rede pública, ou execução/intervenção do ramal com extensão até 20 metros, no prazo máximo de 45 dias úteis, após receção de pedido devidamente instruído	19%
Orçamentação de ramal com extensão superior a 20 metros, no prazo de 15 dias úteis, após receção de pedido devidamente instruído	N.A.
Ligação à rede pública ou execução/intervenção do ramal com extensão superior a 20 metros, no prazo de 60 dias úteis após o pagamento do orçamento	N.A.
Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 24.º)	
Interrupção por motivo de mora do utilizador, por impossibilidade da interrupção do serviço de abastecimento de água ou por ineficácia desta para impedir a utilização do serviço de drenagem de águas residuais urbanas, devidamente antecedida de pré-aviso escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data da interrupção	N.A.
Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25.º)	
Comunicação aos utilizadores finais, da interrupção programada (incluindo data, horário e zonas afetadas), com antecedência mínima de 48 horas, através do sítio da internet e comunicação individual/avisos/editais/meios de comunicação social	N.A.
Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 26.º)	
Informação da duração estimada e zonas afetadas pela interrupção superior a 4 horas através do sítio da internet e, quando possível, através de meios de comunicação social	N.A.

Nível mínimo de serviço	Taxa de cumprimento
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)	
Prestação do serviço de limpeza, no prazo máximo de 10 dias úteis após requerimento	39%
Inundações (artigo 28.º)	
Deslocação no prazo máximo de 4 horas após a comunicação de inundação em propriedade privada com alegada origem na rede pública de saneamento de águas residuais	N.D.
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)	
Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha utilizados com indicação das respetivas áreas geográficas	Cumpre
Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)	
Período total de indisponibilidade não programada inferior ao número de horas equivalente a 5 dias de receção por ano, face ao definido no horário da infraestrutura	N.A.
Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)	
Recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar com frequência mínima semanal	Cumpre
Regularização de acumulação de resíduos urbanos na via pública, junto aos equipamentos de deposição, no prazo de 2 dias úteis, após reclamação	N.D.
Regularização de acumulação de resíduos volumosos ou verdes na via pública, junto aos equipamentos de deposição, no prazo de 5 dias úteis, após reclamação	N.D.
Lavagem de contentores (artigo 33.º)	
Lavagem dos contentores de recolha indiferenciada e de recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar com uma frequência mínima de 4 e máxima de 28 lavagens anuais, em média, por contentor	100%
Lavagem de todos os contentores com uma periodicidade mínima semestral	100%
Lavagem dos contentores de recolha seletiva (exceto biorresíduos) com uma frequência mínima de 1 e máxima de 6 lavagens anuais, em média, por contentor	N.A.
Lavagem ou substituição de contentor de recolha indiferenciada ou seletiva no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação relativa a evidências de falta de higiene	N.D.
Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)	
Recolha dedicada de resíduos urbanos, resíduos volumosos e resíduos verdes por solicitação prévia, no prazo máximo de 5 dias úteis após pedido	99%

Nível mínimo de serviço	Taxa de cumprimento
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)	
Disponibilização no sítio na internet dos regulamentos dos serviços prestados	Cumpre
Disponibilização das condições contratuais (principais direitos e obrigações dos utilizadores e da entidade gestora, nomeadamente quanto à medição, faturação, cobrança, condições de suspensão do serviço, tarifário, reclamações e resolução de conflitos) no momento da celebração do contrato, ou nos 30 dias subsequentes	Cumpre
Disponibilização de informação sobre a identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis por imposição legal decorrente de arbitragem necessária	Cumpre
Atendimento presencial (artigo 37.º)	
Disponibilização do horário de atendimento presencial no sítio na internet e nos locais de atendimento	Cumpre
Tempo médio de espera no atendimento geral inferior a 30 minutos	08m00s
Tempo médio de espera no atendimento de tesouraria inferior a 20 minutos	08m00s
Atendimento telefónico (artigo 39.º)	
Tempo de espera de atendimento telefónico inferior a 15 minutos (média anual)	01m01s
Tempo de espera de atendimento telefónico para comunicação de avarias inferior a 10 minutos (média anual)	N.D.
Disposições gerais (artigo 40.º)	
Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas	Não cumpre
Prazos de resposta (artigo 41.º)	
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	98%
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	98%
Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	100%
Obrigações de registo no âmbito da resposta a reclamações (artigos 42.º)	
Registos individualizados de reclamações e outras comunicações escritas recebidas, com identificação das datas de entrada e de resposta, tipo, meio de comunicação, assunto e respetivas compensações pagas	Cumpre
Visita combinada (artigo 43.º)	
Agendamento de deslocação ao local de consumo, com necessidade de presença do utilizador, dentro de um intervalo de tempo para o seu início de 2 horas no máximo	N.D.

Nível mínimo de serviço	Taxa de cumprimento
Agendamento de visita combinada (artigo 44.º)	
Cancelamento e/ou reagendamento da visita combinada até às 17h do dia útil anterior à visita	N.D.
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala (artigo 46.º)	
Deslocação ao local no prazo de 24 horas para utilizadores especiais	N.A.
Deslocação ao local no prazo de 48 horas para restantes utilizadores	N.A.
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	N.D.
Obrigações de registo relativo à frequência da leitura dos contadores (artigo 49.º)	
Registos individualizados da informação relativa à frequência da leitura dos instrumentos de medição	Cumpre
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)	N.D.
Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	N.D.
Obrigações de registo relativo à substituição dos equipamentos de medição (artigo 51.º)	
Registos individualizados da informação relativa à substituição dos equipamentos de medição	N.D.
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)	
Levantamento do contador para verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis a contar da solicitação do utilizador	100%.
Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	0%
Obrigações de registo relativo à verificação extraordinária dos contadores (artigo 53.º)	
Registos individualizados da informação relativa à verificação extraordinária dos instrumentos de medição	100%
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)	
Restabelecimento do serviço após pedido de suspensão do contrato por desocupação do imóvel, no prazo de 5 dias úteis a contar do pedido de restabelecimento	N.A.

LEGENDA:

N.A. – não se verificaram registos no período em apreço

N.D. – não existem dados disponíveis no período em apreço que permitam determinar a taxa de cumprimento