

# Relatório - Regulamento da qualidade do serviço prestado ao utilizador final - 2024

TAVIRAVERDE, E.M.

## BREVE INTRODUÇÃO PELA ADMINISTRAÇÃO

Em outubro de 2024, a Taviraverde deu início à aplicação do Regulamento da Qualidade de Serviço ao Utilizador Final, instrumento que define um conjunto de critérios, indicadores e níveis de desempenho orientados para a garantia de elevados padrões de qualidade na prestação dos serviços, designadamente ao nível dos prazos de resposta, do atendimento ao cliente, da continuidade do serviço e da gestão e tratamento de reclamações.

Importa salientar que, de forma global, a Taviraverde já assegurava o cumprimento destes requisitos, dispondo de práticas e procedimentos internos alinhados com o disposto no regulamento e, em diversas situações, adotando padrões de desempenho mais exigentes do que os legalmente estabelecidos, refletindo uma cultura organizacional assente na melhoria contínua e na orientação para o utilizador.

Em paralelo, a empresa manteve a monitorização sistemática dos principais resultados associados à prestação de serviços ao cliente, reforçando, com o apoio de aplicações informáticas dedicadas, o registo e controlo das atividades desenvolvidas

Neste enquadramento, verificou-se o cumprimento dos objetivos definidos.

## REGULAMENTO - DISPOSIÇÕES GERAIS

### Princípios gerais

### Cumprimento | Compensações

**Art. 5º - Deveres das entidades gestoras**

Conforme

N/A

## NÍVEIS MÍNIMOS DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

### Obrigações comuns

### Cumprimento | Compensações

**Art. 11º - Início da prestação dos serviço de águas e resíduos**

- |  |          |   |
|--|----------|---|
| • Nos casos em que existe ligação à rede pública, garantir o início da prestação do serviço, no prazo de 5 dias úteis                      | Conforme | 0 |
| • Marcação da deslocação com uma amplitude máxima de 2 horas   | Conforme | 0 |
| • Nos casos da gestão de resíduos urbanos, garantir a instalação de equipamentos de deposição, quando necessário, no prazo de 5 dias úteis | Conforme | 0 |

**Art. 12º - Obrigações de registo relativas aos serviços de água e resíduos**

- |  |          |     |
|--|----------|-----|
| • Elaboração de registos que permitam identificar, de forma individualizada, os pedidos apresentados pelos utilizadores, repetivas datas, agendamentos, deslocações, situações de incumprimento e respetivo motivo, os avisos remetidos, as interrupções programadas e não programadas (motivo, duração e comunicações), comunicações relativas a situações de emergência e deslocações efetuadas nesse âmbito e as compensações pagas | Conforme | N/A |
|--|----------|-----|

# Relatório - Regulamento da qualidade do serviço prestado ao utilizador final

TAVIRAVERDE, E.M.

## NÍVEIS MÍNIMOS DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

### Obrigações comuns

### Cumprimento | Compensações

#### Art. 13º - Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador

- |  |          |   |
|--|----------|---|
| • Restabelecimento do abastecimento e do saneamento, no prazo máximo de 24 horas, após a regularização da situação que originou a interrupção (corte)  | Conforme | 0 |
| • Sempre que seja necessária a realização de trabalhos técnicos, 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 | Conforme | 0 |

#### Art. 14º - Obrigações de registo relativas ao restabelecimento dos serviços de água após interrupção por facto imputável ao utilizador

- |  |          |     |
|--|----------|-----|
| • Elaboração de registos que permitam identificar, de forma individualizada, interrupções do abastecimento e do saneamento por factos imputáveis aos utilizadores, as situações corrigidas por estes, os restabelecimentos que cumpriram os prazos e os que não cumpriram (com indicação do motivo), as tarifas cobradas pelo restabelecimento e as compensações pagas | Conforme | N/A |
|--|----------|-----|

#### Art. 15º - Resposta a situações de emergência

- |  |                 |     |
|--|-----------------|-----|
| • Nos casos de situações de emergência, que sejam suscetíveis de provocar danos ou colocar em causa a salubridade pública, a segurança e a integridade de pessoas e bens, deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas, após comunicação | Sem ocorrências | N/A |
|--|-----------------|-----|

#### Art. 16º - Faturação dos serviços

- |  |          |   |
|--|----------|---|
| • Aplicação de tarifas de acordo com as normas legais e aplicáveis e/ou tarifário em vigor | Conforme | 0 |
|--|----------|---|

### Serviço de abastecimento público de água

### Cumprimento | Compensações

#### Art. 17º - Ligação do serviço

- |  |          |   |
|--|----------|---|
| • Início de execução de ramal não superior a 20m, no prazo máximo de 45 dias úteis                                   | Conforme | 0 |
| • Apresentação de orçamento para a execução de ramal superior a 20m, no prazo máximo de 15 dias úteis, quando viável | Conforme | 0 |
| • Execução de ramal superior a 20m, no prazo máximo de 60 dias úteis, após pagamento pelo utilizador                 | Conforme | 0 |

#### Art. 18º - Continuidade do serviço

- |   |          |   |
|---|----------|---|
| • No caso de interrupção por motivos de mora do utilizador, envio de pré-aviso escrito ao utilizador, por correio registado ou meio equivalente, com antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a mesma venha a ter lugar | Conforme | 0 |
| • No caso em que não exista motivo válido imputável ao utilizador, o restabelecimento é efetuado no prazo máximo de 4 h   | Conforme | 0 |

# Relatório - Regulamento da qualidade do serviço prestado ao utilizador final

TAVIRAVERDE, E.M.

## NÍVEIS MÍNIMOS DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

### Serviço de abastecimento público de água

Cumprimento | Compensações

#### Art. 19º - Interrupção programada do serviço

- |   |          |   |
|---|----------|---|
| • Comunicação aos utilizadores de qualquer intervenção programada (data, hora, duração e zonas afetadas), com antecedência de 48h, através do site e de outro meio complementar | Conforme | 0 |
| • Alternativa de água para consumo humano, nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24h   | Conforme | 0 |

#### Art. 20º - Interrupção não programada do serviço

- |   |          |   |
|---|----------|---|
| • Sempre que solicitado, informar da duração estimada da interrupção e zonas afetadas; se a duração se preveja superior a 4 h, efetuar a sua publicitação no site | Conforme | 0 |
| • Restabelecer o fornecimento no prazo máximo de 4 h (com exceção de comprovada complexidade técnica e desde que cumprida a obrigação de informação)              | Conforme | 0 |
| • Caso a interrupção se mantenha por mais de 24 h, providenciar uma alternativa de água para consumo humano   | Conforme | 0 |

#### Art. 21º - Pressão de serviço

- |  |          |   |
|--|----------|---|
| • Manutenção da pressão de serviço, dentro dos valores definidos na legislação   | Conforme | 0 |
| • Verificação da pressão de serviço, no prazo máximo de 5 dias úteis, após receção da comunicação; se a pressão de serviço estiver em incumprimento, deverá ser reposta no prazo máximo de 20 dias úteis | Conforme | 0 |

#### Art. 22º - Qualidade da água

- |  |                 |   |
|--|-----------------|---|
| • Providenciar uma alternativa de água para consumo humano, em caso de persistência de um incumprimento e a ARS determine a adoção de medidas excecionais por mais de 24 h | Sem ocorrências | 0 |
|--|-----------------|---|

### Serviço de saneamento de águas residuais urbanas

Cumprimento | Compensações

#### Art. 23º - Ligação do serviço

- |  |          |   |
|--|----------|---|
| • Início de execução de ramal, não superior a 20 m, no prazo máximo de 45 dias úteis                                 | Conforme | 0 |
| • Apresentação de orçamento para a execução de ramal superior a 20m, no prazo máximo de 15 dias úteis, quando viável | Conforme | 0 |
| • Execução de ramal superior a 20 m, no prazo máximo de 60 dias úteis, após pagamento pelo utilizador                | Conforme | 0 |

#### Art. 24º - Continuidade do serviço

- |  |          |   |
|--|----------|---|
| • No caso de interrupção por motivos de mora do utilizador, envio de pré-aviso escrito ao utilizador, por correio registado ou meio equivalente, com antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a mesma venha a ter lugar, quando não é possível a interrupção do serviço de abastecimento | Conforme | 0 |
|--|----------|---|

# Relatório - Regulamento da qualidade do serviço prestado ao utilizador final

TAVIRAVERDE, E.M.

## NÍVEIS MÍNIMOS DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

### Serviço de saneamento de águas residuais

### Cumprimento | Compensações

#### Art. 25º - Interrupção programada do serviço

- Comunicação aos utilizadores de qualquer intervenção programada (data, hora, duração e zonas afetadas), com antecedência de 48 h, através do site e de outro meio complementar

Conforme

0

#### Art. 26º - Interrupção não programada do serviço

- Comunicação aos utilizadores de qualquer intervenção não programada (data, duração e zonas afetadas), caso haja risco de insalubridade pública, através do site e quando possível através de outros meios de comunicação social

Sem  
ocorrências

0

#### Art. 27º - Utilização de fossas sépticas

- Serviço de limpeza de fossas sépticas, no prazo máximo de 10 dias úteis após a sua solicitação; quando estejam em causa condições de saúde pública, segurança e contaminação, no prazo máximo de 24 h

Conforme

0

#### Art. 28º - Inundações

- Verificação da existência de inundação em propriedade privada, com alegada origem na rede pública, e após comunicação do utilizador, deslocar-se ao local, no prazo máximo de 4h

Conforme

0

### Serviço de gestão de resíduos urbanos

### Cumprimento | Compensações

#### Art. 29º - Acessibilidade física do serviço de recolha de resíduos urbanos

- Acessibilidade do serviço de recolha, a uma distância inferior a 100 m, que permita a deposição indiferenciada e seletiva no mesmo ponto (nas áreas predominantemente urbanas); frequência mínima de recolha que salvguarde a saúde pública, o ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos

Conforme

N/A

#### Art. 30º - Continuidade do serviço de recolha

- Informar, no sítio na internet, dos horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha utilizados, com indicação das respetivas áreas geográficas

Conforme

0

#### Art. 31º - Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos

- Garantir a continuidade dos erviço nos centros de recolha de resíduos, no horário de utilização publicitado no respetivo sítio na internet

N/A

N/A

# Relatório - Regulamento da qualidade do serviço prestado ao utilizador final

TAVIRAVERDE, E.M.

## NÍVEIS MÍNIMOS DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS

### Serviço de gestão de resíduos urbanos

Cumprimento | Compensações

#### Art. 32º - Serviço de recolha de resíduos urbanos

• Garantir articulação entre a frequência de recolha e a capacidade de deposição instalada, de forma a evitar a acumulação de resíduos urbanos na via pública	Conforme	N/A
• Publicitação, no site, da frequência de recolha indiferenciada, por circuito e tipologia	Conforme	N/A
• A frequência mínima de recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar e recolha indiferenciada de resíduos, não deve ultrapassar uma semana, exceto quando em situações excecionais devidamente justificadas e acordadas com o utilizador	Conforme	0
• Em caso de ocorrência de acumulação de resíduos na via pública, junto aos equipamentos de deposição, a situação deve ser regularizada no prazo máximo de 2 dias úteis, após reclamação	Conforme	0
• Em caso de ocorrência de acumulação de resíduos volumosos na via pública, junto aos equipamentos de deposição, a situação deve ser regularizada no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação	Conforme	0

#### Art. 33º - Lavagem de contentores de deposição de resíduos urbanos

• Assegurar a lavagem dos contentores de deposição de resíduos urbanos indiferenciados e de biorresíduos, de forma a assegurar uma frequência mínima de 4 e máxima de 28 lavagens anuais, em média, por contentor, exceto quando a responsabilidade pela mesma seja transmitida ao utilizador	Conforme	N/A
• Assegurar que todos os contentores são lavados com uma periodicidade mínima semestral	Conforme	N/A
• Promover a lavagem ou substituição do contentor, no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação relativa a evidências de falta de higiene	Conforme	0
• Garantir que a lavagem é efetuada por dentro e por fora, com limpeza e desinfeção adequadas	Conforme	N/A

#### Art. 34º - Recolha dedicada

• Após solicitação prévia, garantir a recolha dedicada de resíduos urbanos volumosos e resíduos verdes, num prazo não superior a 5 dias úteis, após receção do pedido, exceto quando acordado com o utilizador data diferente	Conforme	0
---	----------	---

## COMUNICAÇÃO COM OS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS

# Relatório - Regulamento da qualidade do serviço prestado ao utilizador final

TAVIRAVERDE, E.M.

## COMUNICAÇÃO COM OS UTILIZADORES DO SERVIÇO

### Prestação de informação

### Cumprimento | Compensações

#### Art. 35º - Dever de informação das entidades gestoras dos serviços

• Regulamentos de serviço devem estar disponíveis no sítio da entidade gestora	Conforme	0
• Disponibilização aos utilizadores, por escrito, das condições contratuais, incluindo informação acerca dos principais direitos e obrigações dos utilizadores (medição, faturação, cobrança, condições de suspensão do serviço, tarifário, reclamações e resolução de conflitos)	Conforme	0
• Informar os consumidores sobre a identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis por imposição legal decorrente de arbitragem necessária	Conforme	0

### Atendimento aos utilizadores

### Cumprimento | Compensações

#### Art. 36º - Meios de atendimento

• Disponibilizar os seguintes meios de atendimento: presencial, telefónico e escrito	Conforme	N/A
• Os meios de atendimento disponibilizados devem permitir um atendimento completo e eficaz	Conforme	N/A
• Dispor de um serviço de assistência permanente (piquete), que funcione de forma ininterrupta	Conforme	N/A

#### Art. 37º - Atendimento presencial

• Publicitação do horário de atendimento presencial no sítio na internet e nos locais de atendimento	Conforme	N/A
• Tempo médio de espera no atendimento geral não ultrapassa os 30 minutos	Conforme	N/A
• Tempo médio de espera no atendimento de tesouraria não ultrapassa os 20 minutos	Conforme	N/A

#### Art. 38º - Obrigações de registo no atendimento presencial

• Registo, de forma individualizada e diferenciada por cada um dos serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos, do atendimento presencial, com identificação dos tempos de espera (distinguindo por atendimento geral ou tesouraria) e o número de atendimentos presenciais realizados e não realizados por desistência do utilizador; aplicável apenas a entidades gestoras com mais de 30.000 habitantes	N/A	N/A
--	-----	-----

#### Art. 39º - Atendimento telefónico

• Tempo médio de espera, no atendimento telefónico, não deve ultrapassar os 15 minutos	Conforme	N/A
• Tempo médio de espera, no atendimento telefónico e em caso de comunicação de avaria, não deve ultrapassar os 10 minutos	Conforme	N/A
• Disponibilização ao consumidor de uma linha para contacto telefónico gratuita ou, em alternativa, uma linha telefónica a que corresponda uma gama de numeração geográfica ou móvel	Conforme	N/A

# Relatório - Regulamento da qualidade do serviço prestado ao utilizador final

TAVIRAVERDE, E.M.

## COMUNICAÇÃO COM OS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS

### Reclamações, sugestões e outras comunicações

Cumprimento | Compensações

#### Art. 40º - Disposições gerais

- |   |          |   |
|---|----------|---|
| • Em todas as respostas finais a reclamações escritas, informar da possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo | Conforme | 0 |
|---|----------|---|

#### Art. 41º - Prazos de resposta

- |   |          |   |
|---|----------|---|
| • Responder a todas as reclamações do livro de reclamações, em 15 dias úteis    | Conforme | 0 |
| • Responder a todas as reclamações escritas, por outros meios, em 22 dias úteis | Conforme | 0 |
| • Responder a outras comunicações escritas em 22 dias úteis                     | Conforme | 0 |

#### Art. 42º - Obrigações de registo no âmbito da resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito

- |  |          |     |
|--|----------|-----|
| • Registo, de forma individualizada, 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 | Conforme | N/A |
|--|----------|-----|

### Níveis mínimos dos serviços prestados no local de consumo do utilizador

Cumprimento | Compensações

#### Art. 43º - Visita combinada

- |  |          |   |
|--|----------|---|
| • A visita combinada ao local de consumo (aplicável quando é necessária a presença do utilizador), não deve ultrapassar 2 h do início previsto; excluem-se as assistências técnicas ocorridas após a comunicação de anomalia | Conforme | 0 |
|--|----------|---|

#### Art. 44º - Agendamento da visita combinada

- |   |          |     |
|---|----------|-----|
| • Informar o utilizador de todas as tarifas associadas à visita combinada, quando aplicável, incluindo uma eventual tarifa devida em caso de incumprimento imputável ao utilizador, bem como do direito a eventuais compensações por incumprimento da EG                                | Conforme | N/A |
| • Elaborar uma declaração escrita, pela EG, onde irá constar a assinatura do seu representante, bem como a do utilizador, com indicação de data e hora; deve ser entregue um duplicado ao utilizador que poderá ser em formato eletrónico (desde que previamente autorizado pelo mesmo) | Conforme | N/A |
| • O cancelamento ou reagendamento da visita combinada, pode ser efetuado por qualquer das partes, realizado até às 17h do dia útil anterior   | Conforme | 0   |

#### Art. 45º - Obrigações de registo relativas às visitas combinadas

- |   |          |     |
|---|----------|-----|
| • Elaboração de registos que permitam identificar, de forma individualizada, as visitas combinadas agendadas, realizadas dentro e fora do período acordado, não realizadas por ausência da EG ou do utilizador, cancelamentos e/ou reagendamentos efetuados antes e após as 17h do dia útil anterior, as compensações pagas e o montante total das tarifas de deslocação faturadas aos utilizadores por incumprimento | Conforme | N/A |
|---|----------|-----|

# Relatório - Regulamento da qualidade do serviço prestado ao utilizador final

TAVIRAVERDE, E.M.

## COMUNICAÇÃO COM OS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS

### Níveis mínimos dos serviços prestados no local de consumo do utilizador

### Cumprimento | Compensações

#### **Art. 46º - Assistência técnica após comunicação da ocorrência anómala**

• Caso tal se revele necessário, informar o utilizador em termos imediatos, sobre a atuação mais adequada à situação descrita, enquanto a deslocação ao local não se concretiza	Conforme	N/A
• Deslocação para assistência técnica, num prazo máximo de 24h, após comunicação, para utilizadores especiais	Conforme	0
• Deslocação para assistência técnica, num prazo máximo de 48h, após comunicação, para os restantes utilizadores	Conforme	0

#### **Art. 47º - Obrigações de registo no âmbito da assistência técnica após comunicação de anomalia**

• Elaboração de registos que permitam identificar, de forma individualizada, as comunicações de anomalias (data e hora), se é utilizador especial ou não, quais as que originaram assistência técnica, tempo de chegada ao local após comunicação de anomalia, as que foram realizadas fora dos prazos previstos (por solicitação do utilizador), as que não foram realizadas com indicação do motivo, as compensações pagas e o nº e montante total das tarifas de deslocação faturadas	Conforme	N/A
--	----------	-----

#### **Art. 48º - Frequência da leitura dos contadores**

• Sempre que for impossível, por duas vezes consecutivas o acesso ao contador, por indisponibilidade do utilizador, deve o mesmo ser informado, por carta registada ou meio equivalente, com uma antecedência mínima de 10 dias úteis, da data e intervalo horário, com amplitude de 2 horas, da terceira deslocação ao local	Conforme	0
• No referido aviso, deve constar a cominação da suspensão do fornecimento, no caso de não ser possível efetuar 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	Conforme	0

#### **Art. 49º - Obrigações de registo relativas à frequência da leitura dos contadores**

• Elaboração de registos que permitam identificar, de forma individualizada, os contadores com contrato ativo, as leituras realizadas, com indicação da data e hora, as deslocações efetuadas na sequência de agendamento para leitura do contador, as leituras fornecidas pelos utilizadores, as estimativas utilizadas para faturação, os avisos enviados para acesso ao contador e as compensações pagas	Conforme	N/A
---	----------	-----

# Relatório - Regulamento da qualidade do serviço prestado ao utilizador final

TAVIRAVERDE, E.M.

## COMUNICAÇÃO COM OS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS

### Níveis mínimos dos serviços prestados no local de consumo do utilizador

Cumprimento | Compensações

#### **Art. 50º - Substituição dos instrumentos de medição**

• Avisar, no caso de ser necessária a substituição de instrumentos de medição por anomalia, exploração e controlo metrológico, com um mínimo de 10 dias de antecedência, da data e do período previsível para a deslocação, que não ultrapasse as duas horas; o aviso deve conter a cominação da suspensão de fornecimento, no caso de não ser possível a substituição na data indicada ou de o utilizador não indicar uma data alternativa para o efeito	Conforme	0
• O aviso prévio é dispensado quando seja possível o acesso ao instrumento de medição e o utilizador se encontre no local de consumo	Conforme	N/A
• Entregar ao utilizador um documento onde constem as leitura do contador retirado e do contador substituído, o qual poderá ser em formato eletrónico, desde que previamente autorizado pelo utilizador	Conforme	0

#### **Art. 51º - Obrigações de registo relativas à substituição dos instrumentos de medição**

• Elaboração de registos que permitam identificar, de forma individualizada, os instrumentos de medição substituídos, com aviso prévio ao utilizador, dentro e fora do período estabelecido no mesmo, instrumentos de medição substituídos sem aviso prévio, mas com a presença do utilizador, motivo que originou a substituição do instrumento de medição e as compensações pagas	Conforme	N/A
---	----------	-----

#### **Art. 52º - Verificação extraordinária dos contadores**

• Na solicitação de verificação extraordinária do contador, por parte do utilizador, deve a EG devolver o pagamento da tarifa paga, constante do tarifário, caso se venha a comprovar que existe funcionamento irregular do contador (não imputável ao utilizador)	Conforme	0
• Para efeitos de verificação extraordinária, proceder 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	Conforme	0
• Remeter ao utilizador o relatório de verificação extraordinária, no prazo máximo de 5 dias úteis, após a sua receção	Conforme	0

#### **Art. 53º - Obrigações de registo relativas à verificação extraordinária dos contadores**

• Elaboração de registos que permitam identificar, de forma individualizada, as verificações extraordinárias solicitadas, as realizadas dentro do prazo estipulado, a devolução de tarifas (por funcionamento irregular do contador), relatórios de verificação enviados dentro do prazo estipulado e as compensações pagas	Conforme	N/A
---	----------	-----

# Relatório - Regulamento da qualidade do serviço prestado ao utilizador final

TAVIRAVERDE, E.M.

## COMUNICAÇÃO COM OS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS

### Níveis mínimos dos serviços prestados no local de consumo do utilizador

Cumprimento | Compensações

#### **Art. 54º - Suspensão e reinício do contrato**

- |   |          |   |
|---|----------|---|
| • Restabelecimento, após suspensão do contrato por desocupação do imóvel, em 5 dias úteis | Conforme | 0 |
|---|----------|---|

#### **Art. 55º - Obrigações de registo relativas às situações de suspensão e reinício do contrato**

- |   |          |     |
|---|----------|-----|
| • Elaboração de registos que permitam identificar, de forma individualizada, as solicitações de suspensão e de reinício do contrato (com indicação das repetidas datas, data do restabelecimento e compensações pagas | Conforme | N/A |
|---|----------|-----|