



RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais					2025 01 de janeiro a 31 de dezembro
Artigo	Total de Pedidos	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	Cumprimento (%)	Observações
Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)					
Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis, após a receção do pedido de contrato.	84	73	11	74%	
Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas, para o início da intervenção.	Conforme. Agendamento efetuado diretamente com o cliente via telefone de acordo com disponibilidade do mesmo.				
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	Sem intervenções em 2025				
Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento	Sem intervenções em 2025				
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 avarias ou inundações	Registo de dados em desenvolvimento.				
Faturação (artigo 16.º)					
Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	Em Conformidade: https://www.cm-alfandegadafe.pt/pages/582				
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	10	7	3	40%	Ramais não executados no prazo devido a situações de carácter urgente (roturas).
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	Registo de dados em desenvolvimento.				
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	Registo de dados em desenvolvimento.				
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	Sem ocorrências em 2025				
Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração	Sem ocorrências em 2025				
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)					
Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência	A informação é publicada no site, redes sociais e mensagens aos munícipes				
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas	Sem ocorrências em 2025				
Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)					
Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	Registo de dados em desenvolvimento.				São comunicadas às entidades oficiais via email e clientes informados sempre que seja questionado.
Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas	Registo de dados em desenvolvimento.				São comunicadas às entidades oficiais via email e clientes informados sempre que seja questionado.
Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º)	Abastecimento através da cisterna dos bombeiros				



RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais					2025 01 de janeiro a 31 de dezembro
Artigo	Total de Pedidos	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	Cumprimento (%)	Observações
Pressão de serviço (artigo 21.º)					
Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	17	13	4	53%	
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor	17	13	4	53%	
Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	Sem ocorrências em 2025				
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	12	9	3	50%	
Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias	Registo de dados em desenvolvimento.				
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros	Registo de dados em desenvolvimento.				
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 (quando não é possível a interrupção do serviço de abastecimento)	Não ocorreram interrupções programadas no ano 2025				
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	Não ocorreram interrupções programadas no ano 2025				
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	Não ocorreram interrupções programadas no ano 2025				
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)					
Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	33	22	11	33%	As intervenções fora do prazo foram agendadas telefonicamente com os clientes após emissão da Ordem de Trabalho.
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.	Sem ocorrências de inundações em 2025				
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 por zona geográfica	https://www.cm-alfandegadafe.pt/cmalfandegadafe/uploads/document/file/5908/Regulamento_Residuos_e_Limpeza_Urbana.pdf				
Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)					
Período total de indisponibilidade não programada inferior a cinco dias de receção por ano (número de horas equivalente), face ao definido no horário da infraestrutura	Entidade gestora Resíduos do Nordeste				
Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)					
Recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal	Recolha no âmbito do projecto RECOLHABIO-Recolha seletiva de biorresíduos				
Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação	Recolha programada após a comunicação do munícipe				
Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis	Entidade gestora Resíduos do Nordeste				



RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais					2025 01 de janeiro a 31 de dezembro
Artigo	Total de Pedidos	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	Cumprimento (%)	Observações
Lavagem de contentores (artigo 33.º)					
Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha indiferenciada e de recolha seletiva de biorresíduos de origem alimentar de 4 a 28 vezes por ano, em média, por contentor	Entidade gestora Resíduos do Nordeste				
Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor	Entidade gestora Resíduos do Nordeste				
Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores	Entidade gestora Resíduos do Nordeste				
No caso de reclamação relativa a evidências de falta de higiene, lavagem do contentor de recolha, indiferenciada ou seletiva, ou a sua substituição no prazo máximo de cinco dias úteis	Entidade gestora Resíduos do Nordeste				
Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)					
Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	Entidade gestora Resíduos do Nordeste				
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)					
Disponibilização no sítio da internet do regulamento de serviço	Em conformidade. https://www.cm-alfandegadafe.pt/pages/585				
Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	Em conformidade. https://www.cm-alfandegadafe.pt/pages/585				
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	Em conformidade. https://www.cm-alfandegadafe.pt/pages/585				
Atendimento presencial (artigo 37.º)					
Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	Plataforma de recolha de informação indisponível				
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	Plataforma de recolha de informação indisponível				
Atendimento telefónico (artigo 39.º)					
Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	Sem registo de tempo no atendimento				
Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias	Sem registo de tempo no atendimento				
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	Registo de dados em desenvolvimento.				
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis	70	61	9	74%	
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	0				
Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	Conforme.				
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)					
Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	Conforme. Agendamento efetuado diretamente com o cliente via telefone de acordo com disponibilidade do mesmo.				
Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	Sem registo sem 2025				
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (artigo 46.º)					
Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais**	Registo de dados em desenvolvimento.				
Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	Registo de dados em desenvolvimento.				
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	Leitura efetuada uma vez por mês, na primeira quinzena de cada mês				



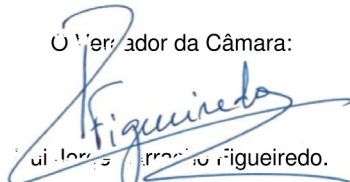
RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais					2025 01 de janeiro a 31 de dezembro
Artigo	Total de Pedidos	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	Cumprimento (%)	Observações
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)	Registo de dados em desenvolvimento.			São comunicadas às entidades oficiais via email e clientes informados sempre que seja questionado.	
Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo	Comunicado ao cliente			A comunicação segue através da fatura	
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)					
Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis	Sem registos em 2025				
Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	Sem registo sem 2025				
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)					
Retoma do serviço (suspenso por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis	Sem registos em 2025				
* "Ocorrências anómalas": todas e quaisquer condições que afetem o normal funcionamento do serviço					
** "Utilizador especial": utilizador final considerado prioritário quanto à prestação dos serviços de águas, tais como hospitais ou outros definidos em regulamento de serviço.					

Paços do Município de Alfândega da Fé, 23 de abril de 2026

Publicado na página de internet do serviço em

23/04/2026

Utilizador da Câmara:

 Rui Lopes Ferrão Figueiredo.