

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais				4.º TRIMESTRE 2024 01 de outubro a 31 de dezembro
Artigo	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	Cumprimento (%)	Observações
<b>Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)</b>				
o início dos serviços de abastecimento de água e/ou de saneamento de águas residuais urbanas num prazo de cinco dias úteis após a receção do pedido de contrato,	33	1 <sup>1</sup>	97,05	<sup>1</sup> . A instalação da responsabilidade do cliente não estava concluída na data prevista.
Agendamento do início da prestação do serviço com uma amplitude máxima de duas horas, para o início da intervenção.				
<b>Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (artigo 13.º)</b>				
Restabelecimento do abastecimento e do saneamento ocorre no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção.	37	2 <sup>1</sup>	94,87	<sup>1</sup> . Os clientes tinham serviço, mas a ordem de trabalho não tinha sido resolvida
o utilizador deve ser informado, dentro desse mesmo prazo, quando seja necessário realizar trabalhos técnicos.	0	0	100%	
<b>Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)</b>				
deslocação ao local por parte da entidade gestora deve ocorrer no prazo máximo de quatro horas após a comunicação das mesmas, através dos canais disponibilizados para esse efeito.	Registo de dados em desenvolvimento.			
<b>Faturação (artigo 16.º)</b>				
Aplicação de tarifas em violação das normas legais e regulamentares aplicáveis e/ou do tarifário em vigor.	Conforme			
<b>Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)</b>				
Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias úteis quando seja necessária a execução de ramal até 20 metros	Registo de dados em desenvolvimento.			
Apresentação do orçamento no prazo máximo de 15 dias úteis após a receção do pedido de ligação, instruído de toda a documentação necessária.	Registo de dados em desenvolvimento.			
Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do utilizador ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo.	10	0	100	
<b>Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)</b>				
Pré aviso escrito enviado 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.	1.687	0	100	
Restabelecimento não se realize no prazo máximo de quatro horas	0	0	100	
<b>Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)</b>				
Informação aos utilizadores sobre a data, hora e zonas afetadas, com a antecedência mínima de 48 horas.	3	0	100	
Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, a entidade gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano.	0	0	100	
<b>Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)</b>				
Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores	Registo de dados em desenvolvimento.			São comunicadas às entidades oficiais via

				mensagem WhatsApp e clientes informados sempre que seja questionado.
Interrupções cuja duração se preveja superior a quatro horas, deve disponibilizar essa informação no respetivo sítio na internet e, quando possível, através de meios de comunicação social.	Registo de dados em desenvolvimento.			São comunicadas às entidades oficiais via WhatsApp, publicadas no sítio da internet da AQF e da CMF e os clientes informados sempre que seja questionado.
Nas situações em que a interrupção se mantenha por mais de 24 horas, a entidade gestora deve providenciar uma alternativa de água para consumo humano.	0	0	100	
<b>Pressão de serviço (artigo 21.º)</b>				
Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis	15	0	100	
Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação	14	1	93,33	
Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis	1	0	100	
<b>Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)</b>				
Caso não haja ligação à rede pública e o ramal a executar tenha uma extensão não superior a 20 metros, a entidade gestora estabelece a mesma no prazo máximo de 45 dias úteis	Registo de dados em desenvolvimento.			
deve apresentar ao utilizador o orçamento para a execução do mesmo, quando for técnica e economicamente viável, no prazo máximo de 15 dias úteis após a receção do pedido de ligação	Registo de dados em desenvolvimento.			
No caso previsto no n.º 3, a execução do ramal de ligação deve ser realizada nos 60 dias úteis posteriores à aceitação do orçamento e ao seu pagamento por parte do utilizador ou celebração de acordo quanto ao plano de pagamento, dentro do prazo de validade estabelecido no mesmo.	Registo de dados em desenvolvimento.			
<b>Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 24.º)</b>				
Pré aviso escrito enviado 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.	0	0	100	
<b>Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25.º)</b>				
Informação aos utilizadores sobre a data, hora e zonas afetadas, com a antecedência mínima de 48 horas.	Não ocorreram interrupções programadas no 4.º trimestre de 2024.			
<b>Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 26.º)</b>				
Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas	Não ocorreram interrupções programadas no 4.º trimestre de 2024.			
<b>Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)</b>				
Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes)	24	9	73	
<b>Inundações (artigo 28.º)</b>				
Existência de uma inundação numa propriedade privada, com alegada origem na rede pública de saneamento de águas residuais, e após comunicação do utilizador, a entidade gestora deverá deslocar-se ao local no prazo máximo de 4 horas.	Registo de dados em desenvolvimento.			
<b>Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)</b>				
	N/A			
<b>Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)</b>				
	N/A			
<b>Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)</b>				
	N/A			
<b>Lavagem de contentores (artigo 33.º)</b>				
	N/A			

<b>Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)</b>	N/A		
<b>Informação aos utilizadores (artigo 35.º)</b>			
Disponibilização no sítio da internet do regulamento de serviço	Em conformidade. <a href="https://www.aquafundalia.pt/gestao-de-clientes/regulamento-do-servico">https://www.aquafundalia.pt/gestao-de-clientes/regulamento-do-servico</a>		
Disponibilizar aos utilizadores, por escrito, no momento da celebração do contrato de prestação de serviço, as condições contratuais	<a href="https://www.aquafundalia.pt/gestao-de-clientes/contratacao">https://www.aquafundalia.pt/gestao-de-clientes/contratacao</a> Condições contratuais entregue no momento da celebração do contrato.		
Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis por imposição legal decorrente de arbitragem necessária.	<a href="https://www.aquafundalia.pt/gestao-de-clientes/resolucao-alternativa-de-litigios">https://www.aquafundalia.pt/gestao-de-clientes/resolucao-alternativa-de-litigios</a>		
<b>Atendimento presencial (artigo 37.º)</b>			
Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	Registo de dados em desenvolvimento.		
Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	Registo de dados em desenvolvimento.		
<b>Atendimento telefónico (artigo 39.º)</b>			
Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral	Registo de dados em desenvolvimento.		
Tempo médio de espera não superior a 10 minutos no atendimento geral	Registo de dados em desenvolvimento.		
<b>Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)</b>			
Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final à reclamação escrita	Registo de dados em desenvolvimento.		
Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações, em formato físico ou eletrónico, é de 15 dias úteis.	4	0	100
Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios é de 22 dias úteis	Registo de dados em desenvolvimento.		
Resposta a outras comunicações escritas é de 22 dias úteis	Registo de dados em desenvolvimento.		
<b>Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)</b>			
Agendamento do início da visita combinada com amplitude máxima de duas horas.	Registo de dados em desenvolvimento.		
O cancelamento e/ou o reagendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17h do dia útil anterior	Registo de dados em desenvolvimento.		
<b>Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (artigo 46.º)</b>			
Deslocação ano prazo de 24 horas para utilizadores especiais	0	0	100
Deslocação ano prazo de 48 horas para demais utilizadores	Registo de dados em desenvolvimento.		
<b>Frequência de leitura dos contadores (artigo 48.º)</b>			
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	Registo de dados em desenvolvimento.		
<b>Substituição dos instrumentos de medição (artigo 50.º)</b>			
Envio de aviso prévio relativo à substituição de 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	Registo de dados em desenvolvimento.		
Entrega ao utilizador de documento com as leituras de contador substituído	Registo de dados em desenvolvimento.		
<b>Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)</b>			
Levantamento do contador para a verificação extraordinária solicitada utilizador no prazo de 5 dias úteis	0	0	100

Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis	0	0	100	
<b>Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)</b>				
Retomado no prazo máximo de cinco dias úteis	0	0	100	

Fundão, 31 de Março de 2025



A Chefe de Serviço

Publicado na página de internet do serviço em	02/04/2025
---	------------