



Cumprimento dos níveis mínimos do serviço previsto no Regulamento da Qualidade do Serviço (2025)



Enquadramento

O Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos (Regulamento n. º446/2024, de 19 de abril) estabelece no seu artigo 64.º 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.

Tendo em conta a entrada em vigor do referido regulamento em outubro de 2024, procedeu-se à elaboração do presente relatório, que sintetiza a informação relativa a 2025.



NÍVEIS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS DEFINIDOS NO REGULAMENTO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS PRESTADOS AOS UTILIZADORES FINAIS (REGULAMENTO N.º446/2024, DE 19 DE ABRIL)		
Ocorrência	Observações/ocorrências	Reclamações escritas
Início da prestação dos serviços	Em 2024 verifica-se um aumento de 58 aderentes para a Compostagem Doméstica (137 no total) e na Recolha de Biorresíduos verificou-se um aumento de 65 aderentes (699 no total).	0
Restabelecimento dos serviços interrompidos por facto imputável ao utilizador	0	0
Resposta a situações de emergência	0	0
Faturação	Tarifas aplicadas de acordo com o tarifário aprovado para o ano de 2025.	0
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos	A informação pode ser consultada em https://cm-alter-chao.pt/viver/servicos-municipais/residuos/	0
Serviço de recolha de resíduos urbanos	Recolha de RSU é efetuada de segunda a sábado. Recolha de biorresíduos e verdes efetuada 3 dias por semana. Os resíduos volumosos são recolhidos diariamente, mediante agendamento.	0
Lavagem de contentores	Em 2025 foram efetuadas 4 lavagens a todos os contentores de Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) existentes no concelho.	0
Recolha dedicada de resíduos urbanos	Recolha efetuada por solicitação prévia (email: recolha@cm-alter-chao.pt , telefone 245 610 000 ou presencialmente)	0
Informação aos utilizadores	A informação pode ser consultada em https://cm-alter-chao.pt/viver/servicos-municipais/residuos/	0
Atendimento presencial	Todos os dias úteis entre as 9h e as 17h.	0
Atendimento telefónico	Todos os dias úteis entre as 9h e as 17h.	0
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	0	0
Visita combinada	0	0