

2026

Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final

RELATÓRIO ANUAL 2025

Período de 01.01.2025 a 31.12.2025

Regulamenton.º446/2024, de 19 de
abril

Relatório da Qualidade do Serviço 2025 (Regulamento n.º 446/2024)

1 - ENQUADRAMENTO

A ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos aprovou, ao abrigo do seu poder regulamentar previsto nos artigos 11.º, alínea b), e 12.º da Lei n.º 10/2014, de 6 de março, o Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, relativo à qualidade do serviço prestado ao utilizador final nos setores das águas e dos resíduos.

Nos termos do artigo 1.º, o referido Regulamento tem por objeto definir os níveis mínimos de qualidade aplicáveis aos aspetos diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, tal como são prestados aos utilizadores finais e por estes diretamente percecionados, bem como estabelecer as compensações devidas em caso de incumprimento desses níveis. De acordo com o artigo 2.º, o Regulamento é aplicável a todas as entidades sujeitas à atuação da ERSAR que prestem serviços aos utilizadores finais.

O mencionado Regulamento, designado RQS1, determina no seu artigo 64.º que as entidades gestoras devem publicar, no respetivo sítio na internet, um relatório anual contendo os principais resultados obtidos no ano anterior relativamente ao cumprimento dos níveis mínimos de qualidade do serviço nele definidos.

Atendendo a que o RQS entrou em vigor em outubro de 2024, foi elaborado o presente relatório, o qual sintetiza a informação referente ao período compreendido entre 1 de janeiro de 2025 e 31 de dezembro de 2025.

2- APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS E CONCLUSÃO

No período de 01/01/2025 a 31/12/2025, verificou-se um cumprimento global dos níveis mínimos de qualidade do serviço previstos no Regulamento RQS1.

As obrigações comerciais, a continuidade do serviço de recolha, a lavagem de contentores, a comunicação com os utilizadores e os serviços no local de consumo cumpriram integralmente os requisitos regulamentares aplicáveis.

Registou-se igualmente o respeito pelos prazos de resposta às reclamações, sendo as situações assinaladas como “n.a.” não aplicáveis no período em análise. O desempenho global evidencia a conformidade com as exigências da ERSAR e a qualidade do serviço prestado aos utilizadores finais.

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais – período 01/01/2025 a 31/12/2025			
Obrigações	Artigo	Requisitos	Demonstração
Compensações relativas às obrigações comuns	Artigo 11.º	Prazo máximo de 5 dias úteis para início da prestação dos serviços após a receção do pedido do contrato	Cumprimento a 100%
	Artigo 16.º	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	Cumprimento do tarifário em vigor - https://www.cm-estarreja.pt/recolha_seletiva
Continuidade do serviço de recolha	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-estarreja.pt/media/Documentos/Ambiente/RU/Circuitos%20RU_Mun%C3%ADcipo%20Estarreja_FN.pdf
	Artigo 32.º	Recolha seletiva de biorresíduos ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal	Cumprimento a 100%
		Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação	Cumprimento a 100%
		Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis	Cumprimento a 100%
Artigo 34.º	Realização do serviço de recolha dedicada de acordo com o calendário anual divulgado no início de cada ano civil	Cumprimento a 100%	
Lavagem de contentores	Artigo 33.º	Frequência mínima de lavagem dos contentores de recolha indiferenciada e de recolha seletiva de biorresíduos de 4 a 28 vezes por ano, em média, por contentor	Cumpriu – Frequência média de 6 vezes por ano, por contentor
		Frequência mínima de lavagem dos contentores de recolha seletiva de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor	Cumpriu – Frequência média de 1 vez por ano, por contentor
		Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores	Cumprimento a 100%
Comunicação com os utilizadores dos serviços	Artigo 35.º	Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	https://www.cm-estarreja.pt/ficheiros/balcao_virtual/644/Recolha_e_Remocao_de_residuos.pdf
		Informação aos consumidores sobre meios de resolução alternativa de litígios e arbitragem necessária	https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/ https://cmestarreja.formext.maistransparente.com/

Prazos de resposta previstos pela EG	Artigo 41.º	Resposta a reclamações no livro de reclamações até 15 dias úteis	n.a
	Artigo 41.º	Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios até 22 dias úteis	11
	Artigo 41.º	Resposta a outras comunicações escritas até 22 dias úteis	9
Serviços prestados local no de consumo	Artigo 43.º	Visita combinada realizada no local de produção no horário combinado com o utilizador até 2 vezes	Cumprimento a 100%
	Artigo 44.º	Cancelamento ou reagendamento de visita não realizada até às 17:00 do dia anterior	n.a