



Relatório da Qualidade do Serviço 2024

(Regulamento n.º 446/2024)

1. ENQUADRAMENTO LEGAL

A ERSAR, Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos aprovou, de acordo com o seu poder regulamentar, previsto nos artigos 11.º, alínea b) e 12.º da Lei n.º 10/2014, de 06 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 resíduos.

De acordo com o artigo 1.º, este Regulamento tem por objeto definir os níveis mínimos de qualidade para os aspetos que estão diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos diretamente, bem como as compensações devidas no caso do seu incumprimento e, segundo o artigo 2.º, aplica-se a todas as entidades sujeitas à atuação da ERSAR que prestam serviços aos utilizadores finais.

O referido regulamento (RQS1) 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, identificados naquele regulamento.

Tendo em conta a entrada em vigor do RQS em outubro de 2024, procedeu-se à elaboração do presente relatório, que sintetiza a informação entre **19/10/2024 a 31/12/2024**, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço.

2. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

Níveis Mínimos dos Serviços de Abastecimento de Água, Águas Residuais e Resíduos Prestador aos Utilizadores Finais	
Obrigações	Cumprimento
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	Não aplicável
Faturação (artigo 16.º) Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	Em cumprimento https://ecoleziria.pt/tarifarios/
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30º) Informação no sítio da internet sobre horários de deposição e tipos de recolha por área geográfica	Em cumprimento Horários de deposição nos ecocentros e tipos de serviço realizados estão disponíveis no site da internet: https://ecoleziria.pt/contactos/
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 31º) 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	A melhorar https://ecoleziria.pt/contactos/
Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32º) - Recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal - Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação - Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis	Em cumprimento Não aplicável Em cumprimento

Níveis Mínimos dos Serviços de Abastecimento de Água, Águas Residuais e Resíduos Prestador aos Utilizadores Finais	
Obrigações	Cumprimento
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 • Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média por contentor • Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores • 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.	Lavagem de contentores de indiferenciados – 1099 contentores A melhorar A melhorar A melhorar
Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)	
• Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	Em cumprimento
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)	
• Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço • Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	Em cumprimento: https://ecoleziria.pt/contrato-de-gestao-delegada/
Atendimento presencial (artigo 37.º)	
• Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral	Em cumprimento

Níveis Mínimos dos Serviços de Abastecimento de Água, Águas Residuais e Resíduos Prestador aos Utilizadores Finais	
Obrigações	Cumprimento
Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria	
Atendimento telefónico (artigo 39.º) - Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral - Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para a comunicação de avarias	Em cumprimento
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 - Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis - Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis - Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	Em cumprimento
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)	Não aplicável
- Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais - Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores	

3. FICHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

A Ficha de Avaliação da Qualidade de Serviço pode ser consultada na seguinte página do site:

[Qualidade de Serviço](#)