

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

1- ENQUADRAMENTO

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, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço 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.

2- APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais - período 19/10/2024 a 31/12/2024			
Obrigações	Artigo	Requisitos	Demonstração
Compensações relativas às obrigações comuns	Artigo 11.º	Prazo máximo de 5 dias úteis para o 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	https://www.oeiras.pt/documents/20124/642956/Edital_557_24+%281%29.pdf/c5cfd070-f664-a023-f094-f514cf8acc47?t=1736185585163
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	A disponibilizar brevemente em: https://oeirasinterativa.oeiras.pt/#/ig/home
	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%

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais - período 19/10/2024 a 31/12/2024			
Obrigaçã	Artigo	Requisitos	Demonstraçã
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 12 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 de 4 vezes 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.oeiras.pt/documents/20124/156937/Regulamento+Servi%C3%A7o+Gest%C3%A3o+Res%C3%ADduos+Urbanos+Limpeza+Higiene+Urbana+MO.pdf/799fa0df-4624-4a94-aae-5f8f3ef4c0ae?t=1615225259554
		Informação aos consumidores sobre meios de resolução alternativa de litígios e arbitragem necessária	https://www.oeiras.pt/-/fs-reclamacoes-sugestoes
Prazos de resposta previstos pela EG	Artigo 41.º	Resposta a reclamações no livro de reclamações até 15 dias úteis	1
	Artigo 41.º	Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios até 22 dias úteis	n.a
	Artigo 41.º	Resposta a outras comunicações escritas até 22 dias úteis	130
Serviços prestados no local de consumo	Artigo 43.º	Visita combinada realizada no local de produção no horário combinado com o utilizador até 2 horas	Cumprimento a 100%
	Artigo 44.º	Cancelamento ou reagendamento de visita não realizado até às 17:00 do dia anterior	n.a

3 – CONCLUSÃO

O presente relatório analisou a qualidade do serviço de recolha de resíduos urbanos no período compreendido entre 19 de outubro e 31 de dezembro de 2024, em conformidade com o Regulamento n.º 446/2024 da ERSAR.

Os resultados apresentados demonstram o cumprimento dos níveis mínimos de qualidade exigidos, pelo que o Município de Oeiras irá continuar a investir na eficiência operacional e na qualidade dos serviços, assegurando a conformidade com as normas estabelecidas e a melhoria contínua do serviço de gestão de resíduos urbanos.