

Relatório da Qualidade do Serviço 2025 (Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril) Março/2026

1. Enquadramento

O Regulamento n.º 446/2024, que aprova o Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos, foi firmado pelo Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), em reunião de 21 de março de 2024 e publicado em Diário da República de dia 19 de abril de 2024.

Segundo o artigo 1.º, do referido Regulamento, o seu objeto é 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.

O seu artigo 2.º determina que é aplicável a todas as entidades sujeitas à atuação da ERSAR que prestam serviços aos utilizadores finais.

O número 5 do artigo 64.º do mesmo regulamento, refere 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.

Nesse seguimento, o Município de Albergaria-a-Velha, elaborou o presente relatório com a informação relativa ao ano de 2025.

2. Resultados

Na tabela seguinte apresentam-se os resultados correspondentes ao período compreendido entre 1 de janeiro de 2025 e 31 de dezembro de 2025:

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais			
Âmbito	Artigo	Requisitos	Demonstração
Início da prestação dos serviços de resíduos	Artigo 11.º	Deslocalização necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis	Cumprido
Faturação	Artigo 16.º	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	https://www.cm-albergaria.pt/albergaria/uploads/document/file/7818/edital_366_2025.pdf
Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos	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-albergaria.pt/viver/ambiente-planeamento-e-territorio/ambiente/gestao-de-espacos-e-servicos/residuos-urbanos/residuos-indiferenciados
Serviço de recolha de resíduos urbanos	Artigo 32.º	Recolha seletiva de biorresíduos de origem animal ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal	Cumprido
		Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação	Cumprido
		Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis	Cumprido
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	Cumprido
		Frequência mínima de lavagem dos contentores de recolha seletiva de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor	Cumprido
		Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores.	Cumprido
		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.	Cumprido
Recolha dedicada de resíduos urbanos	Artigo 34.º	Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	Cumprido (recolha de monos e verdes)
Informação aos utilizadores	Artigo 35.º	Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	https://www.cm-albergaria.pt/albergaria/uploads/document/file/4768/regulamento_dre_final.pdf
		Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	https://www.cm-albergaria.pt/sugestoes-40
		Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	Artigo 41.º	Resposta a reclamações no livro de reclamações até 15 dias úteis	1
		Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios até 22 dias úteis.	0
		Resposta a outras comunicações escritas até 22 dias úteis.	0
Visita combinada	Artigo 43.º	Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas	Não aplicável
	Artigo 44.º	Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior	Não aplicável

3. Conclusão

Da análise do presente relatório verifica-se que a prestação do serviço de resíduos urbanos encontra-se alinhada com os padrões de qualidade definidos pela ERSAR, cumprindo os níveis mínimos exigidos.

O Município de Albergaria-a-Velha continua a investir na implementação das melhores soluções, de modo a assegurar o cumprimento das normas estabelecidas no âmbito da gestão de resíduos urbanos, com o objetivo de prestar um serviço de qualidade, rumo à melhoria contínua e com o foco na qualidade de vida dos seus munícipes.

ALBERGARIA
A·VE
LHA