

**Cumprimento dos níveis mínimos do serviço previsto
no Regulamento da Qualidade do
Serviço Prestado ao Utilizador Final (2025)**

Enquadramento

O Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos (Regulamento nº 446/2024, de 19 de abril) estabelece no seu artigo 64.º que as entidades gestoras devem publicar, no seu sítio na internet, um relatório anual, com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados naquele regulamento.

Com a entrada em vigor do referido regulamento em outubro de 2024, elaborou-se o presente relatório, que sumaria a informação de 2025.

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais (Regulamento nº 446/2024, de 19 de abril)		
Ocorrências	Observações/Ocorrências	Reclamações Escritas
Início da prestação de Serviços	Em 2025 foi dada continuidade à entrega de compostores domésticos, tendo no final do ano um total de 167 compostores entregues.	0
Acessibilidade física do serviço de recolha de resíduos urbanos	80%	0
Restabelecimento dos serviços interrompidos por facto imputável ao utilizador	0	0
Resposta a situações de emergência	0	0
Continuidade do serviço nos Centros de Recolha de resíduos	A informação pode ser consultada em https://www.cm-nisa.pt	0
Faturação	Tarifas aplicadas de acordo com o tarifário aprovado para o ano de 2025	0
Serviço de recolha de resíduos urbanos	A recolha de RSU é efetuada de segunda a sábado. Os resíduos volumosos são recolhidos diariamente, nos dias úteis.	0
Lavagem de contentores de deposição de resíduos urbanos	Em 2025 foram efetuadas 5 lavagens aos contentores de RSU (de superfície e enterrados) do concelho, nos meses de janeiro, abril, julho, setembro e novembro.	0
Recolha dedicada de resíduos urbanos	A recolha é efetuada mediante solicitação no site institucional do município, telefonicamente ou presencialmente.	0
Informação aos utilizadores	A informação pode ser consultada em https://www.cm-nisa.pt	0
Atendimento presencial	Todos os dias úteis das 9h00 às 17h30	0
Atendimento telefónico	Todos os dias úteis das 9h00 às 17h30	0
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	0	0
Visita combinada	0	0