

Relatório Anual 2024

Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final

(Regulamento n.º 446/2024 de 19 de abril)

1. ENQUADRAMENTO

O Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e dos Resíduos (Regulamento n.º 446/2024 de 19 de abril) aprovado pelo Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), em reunião de 21 de março de 2024, define os níveis mínimos de qualidade dos serviços prestados aos utilizadores finais dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, assim como o regime de compensações a atribuir em caso de incumprimento.

De acordo com o artigo 2.º, este Regulamento é aplicável a todas as entidades sujeitas à atuação da ERSAR e estas devem publicar, no respetivo sítio na internet, um relatório anual até ao final de março, com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos aos níveis mínimos da qualidade do serviço identificados naquele regulamento, conforme estipulado no n.º 5 do artigo 64.º.

Sendo o Município de Ponte de Lima a entidade gestora em baixa responsável pela recolha indiferenciada de resíduos urbanos e recolha seletiva de alguns fluxos especiais, com exceção da recolha seletiva multimaterial, cuja responsabilidade pertence à Resulima, S.A. e, tendo em conta a entrada em vigor do referido regulamento em outubro de 2024, procedeu-se à elaboração do presente relatório, que sintetiza a informação entre 19/10/2024 e 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	Níveis mínimos	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 de 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.	Não cumpriu As tarifas aprovadas não estão a ser aplicadas, pelo que não existe qualquer encargo para o utilizador final.
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-pontedelima.pt/pages/1957
	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 a reclamação.	Não cumpriu
		Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis.	Não cumpriu
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.	Não cumpriu
		Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores.	Não cumpriu
		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.	Não cumpriu
Recolha dedicada de resíduos urbanos	Artigo 34.º	Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	Não cumpriu
Informação aos utilizadores	Artigo 35.º	Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço.	https://www.cm-pontedelima.pt/cm-pontedelima/uplo-ads/document/file/6962/regulamento_servico_gestao_residuos_urbanos_10_05_2024.pdf
		Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes.	https://www.cm-pontedelima.pt/pages/440
		Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios.	https://www.cm-pontedelima.pt/pages/440

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	Níveis mínimos	Demonstração
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito	Artigo 41.º	Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis.	Não houve reclamações no período em análise
		Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis.	Cumprimento a 100%
		Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis.	Cumprimento a 100%
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

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 incumprimentos verificados, relacionados com a recolha de resíduos volumosos e resíduos verdes, tiveram como causa principal a avaria da viatura de recolha e que afetou a prestação de serviço no período em análise.

O Município de Ponte de Lima pretende dar continuidade aos projetos já implementados com vista a obter uma maior eficiência operacional e tem ainda previstos novos investimentos estratégicos que se espera venham a contribuir também para uma maior proximidade com os utilizadores finais do serviço de recolha de resíduos.