

Relatório Anual relativo aos níveis mínimos de qualidade de serviço, nos termos do artigo 64.º do Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril

1. Enquadramento

A ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos, no exercício do seu poder regulamentar previsto nos artigos 11.º, alínea b), e 12.º da Lei n.º 10/2014, de 6 de março, aprovou o **Regulamento de Qualidade de Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores de Águas e Resíduos** - Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril - relativo à qualidade do serviço prestado ao utilizador final nos setores das águas e resíduos.

Este regulamento tem como objetivos principais a definição dos níveis mínimos de qualidade aplicáveis aos serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais urbanas e gestão de resíduos urbanos, a promoção da melhoria contínua dos serviços prestados pelas entidades gestoras, e a uniformização dos critérios de qualidade exigidos a nível nacional. Adicionalmente, estabelece as compensações devidas aos utilizadores em caso de incumprimento desses níveis mínimos.

Nos termos do artigo 64.º do referido Regulamento, as entidades gestoras estão obrigadas a publicar, no respetivo sítio da internet, até ao final do mês de março de cada ano, um relatório anual com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativos ao cumprimento dos níveis mínimos de qualidade do serviço. Este relatório assume particular relevância como instrumento de transparência junto dos utilizadores e de monitorização e melhoria do desempenho das entidades gestoras.

2. Período em análise

O presente relatório incide sobre o período compreendido entre 1 de janeiro de 2025 e 31 de dezembro de 2025, reunindo e analisando os dados relativos a esse intervalo temporal.

3. Resultados

Indicadores	Artigo	Nível Mínimo	Resultado
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	Cumprido
Faturação dos serviços	Artigo 16.º	Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor	Cumprido
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-vizela.pt/servicos-municipais/ambiente/recolha-de-residuos-urbanos/

Serviço de recolha de resíduos urbanos	Artigo 32.º	Recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar 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 de deposição de resíduos urbanos	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	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
Recolha dedicada	Artigo 34.º	Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis	Cumprido
Dever de informação aos utilizadores	Artigo 35.º	Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço	https://www.cm-vizela.pt/wp-content/uploads/2016/04/Regulamento-49_2020-Regulamento-do-Servi%C3%A7o-de-Gest%C3%A3o-de-Res%C3%ADduos-Urbanos-do-Munic%C3%ADpio-de-Vizela.pdf
		Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes	https://www.cm-vizela.pt/wp-content/uploads/2016/04/Regulamento-49_2020-Regulamento-do-Servi%C3%A7o-de-Gest%C3%A3o-de-Res%C3%ADduos-Urbanos-do-Munic%C3%ADpio-de-Vizela.pdf
		Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios	https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/
Resposta a reclamações, sugestões 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 aplicável (sem reclamações)
		Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis	2
		Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis	140

Visita combinada	Artigo 43.º	Visita combinada com o utilizador em que o intervalo e tempo não deve ultrapassar 2 horas	Não aplicável
	Artigo 44.º	Cancelamento e/ou reagendamento visita não realizado até às 17h do dia anterior	Não aplicável

4. Conclusão

A análise efetuada ao desempenho do serviço de gestão de resíduos urbanos no Município de Vizela, referente ao ano de 2025, evidencia a continuidade da conformidade com os padrões de qualidade definidos pela ERSAR. Os resultados alcançados reforçam o compromisso do Município de Vizela com a prestação de um serviço público eficiente, sustentável e orientado para as necessidades da população, em alinhamento com as diretrizes regulatórias em vigor.

Verifica-se uma consolidação das boas práticas implementadas, refletindo uma gestão eficaz e uma resposta adequada aos desafios do setor. Ainda assim, reconhece-se a importância de prosseguir com uma abordagem proativa, assente na monitorização rigorosa e na melhoria contínua dos processos e serviços prestados.

O Município de Vizela reafirma, assim, o seu compromisso com a excelência dos serviços prestados e com o cumprimento rigoroso das obrigações regulatórias estabelecidas pela ERSAR.

Vizela, 31 de março de 2025

O Vereador do pelouro,



