

RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2024



Introdução

A Ambisousa - Empresa Intermunicipal de Tratamento e Gestão de Resíduos Sólidos, EIM trata os Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) de toda a população do Vale do Sousa.

Explora os dois aterros sanitários para onde são encaminhados os resíduos sólidos urbanos produzidos, sendo ainda responsável pela recolha seletiva em todo o território dos Municípios que a integram. Os resíduos seletivos são encaminhados para as Entidades Gestoras de Resíduos de Embalagens: Sociedade Ponto Verde, Novo Verde e Eletrão, após triagem realizada em três unidades, o resultado da recolha seletiva de toda a sua população, estimada em cerca de 339.616 habitantes.

Tem como área geográfica de atuação o Vale do Sousa e serve um conjunto de seis municípios, nomeadamente: Castelo de Paiva, Felgueiras, Lousada, Paços de Ferreira, Paredes e Penafiel.

Foi criada por escritura pública celebrada a 14 de outubro de 2002, sendo o início da sua atividade formalmente datado de 25 de Novembro do mesmo ano.

Enquadramento Legal

O Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final (RQS), publicado como Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril, define os padrões mínimos de qualidade para os serviços de abastecimento público de água, saneamento de águas residuais e gestão de resíduos urbanos.

Este regulamento tem como objetivo melhorar a qualidade dos serviços oferecidos, uniformizar os níveis mínimos de qualidade no setor e proteger os direitos dos utilizadores, assegurando a compensação quando o serviço prestado não atinge os níveis mínimos de qualidade exigidos.

O regulamento da qualidade do serviço prestado ao utilizador final nos setores das águas e resíduos (RQS1) estabelece no seu artigo 64.º que as entidades gestoras devem publicar no respetivo 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.

Em cumprimento do disposto no n.º 5 do artigo 64.º do RQS, a Ambisousa apresenta os resultados dos níveis mínimos da qualidade de serviço, relativos ao ano de 2024.

Apresentação de Resultados

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais	
<p>Início da prestação dos serviços de águas e resíduos (artigo 11.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deslocação necessária ao início da prestação do serviço no prazo de 5 dias úteis • Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas 	Não aplicável
<p>Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (artigo 13.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Restabelecimento no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou interrupção • Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitem restabelecimento 	Não aplicável
<p>Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas após a comunicação de ocorrências no sistema público de abastecimento de água e/ou saneamento suscetíveis de provocar danos ou colocar em causa a salubridade pública, a segurança e a integridade de pessoas e bens, tais como avarias ou inundações 	Não aplicável
<p>Faturação (artigo 16.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentares e com o tarifário em vigor 	Não aplicável
<p>Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabelecimento da ligação no prazo de 45 quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros • Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias • Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros 	Não aplicável
<p>Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de abastecimento de água por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias • Restabelecimento no prazo máximo de 4 horas no caso de interrupção sem motivo válido imputável ao utilizador ou à exploração 	Não aplicável
<p>Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência • Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas 	Não aplicável
<p>Interrupção não programada do serviço de abastecimento (artigo 20.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informação aos utilizadores sobre a duração previsível sempre que solicitado pelos utilizadores • Informação no sítio da internet no caso de interrupções de duração superior a 4 horas • Disponibilização de alternativas no caso de interrupção superior a 24 horas (artigo 20.º e 22.º) 	Não aplicável

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais	
<p>Pressão de serviço (artigo 21.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deslocação ao local de consumo para medição da pressão de serviço no prazo de 5 dias úteis • Garantia da pressão de serviço dentro dos valores definidos na legislação em vigor • Restabelecimento da pressão de serviço no prazo máximo de 20 dias úteis 	Não aplicável
<p>Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal até 20 metros, • Apresentação do orçamento de execução de ramal superior a 20 metros no prazo de 15 dias • Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias quando seja necessária a execução ou intervenção no ramal com extensão superior a 20 metros 	Não aplicável
<p>Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 24.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envio de aviso prévio de interrupção do serviço de saneamento de águas residuais por motivos imputáveis ao utilizador com a antecedência mínima de 20 dias (quando não é possível a interrupção do serviço de abastecimento) 	Não aplicável
<p>Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas (artigo 25.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência 	Não aplicável
<p>Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 26.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas 	Não aplicável
<p>Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes) 	Não aplicável
<p>Inundações (artigo 28.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas após a comunicação de inundações em propriedade privada com alegada origem na rede pública de saneamento de águas residuais 	Não aplicável
<p>Continuidade do serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 30.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informação no sítio da internet sobre os horários de deposição e recolha de resíduos e tipos de recolha por zona geográfica 	Cumprido ambisousa@ambisousa.pt
<p>Continuidade do serviço nos centros de recolha de resíduos (artigo 31.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Período total de indisponibilidade não programada inferior a cinco dias de receção por ano (número de horas equivalente), face ao definido no horário da infraestrutura 	Não Verificado

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais	
<p>Serviço de recolha de resíduos urbanos (artigo 32.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolha de seletiva de biorresíduos de origem alimentar ou recolha indiferenciada de resíduos com frequência mínima semanal • Regularização de situações de acumulação de resíduos volumosos ou verdes no prazo máximo de 5 dias úteis, após reclamação • Regularização de situações de acumulação de outros resíduos urbanos no prazo de 2 dias úteis 	Não Verificado (entidade em alta)
<p>Lavagem de contentores (artigo 33.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Frequência mínima lavagem dos contentores de recolha seletiva (que não biorresíduos) de 1 a 6 vezes por ano, em média, por contentor • Periodicidade mínima semestral de lavagem de todos os contentores • 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
<p>Recolha dedicada de resíduos urbanos (artigo 34.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realização do serviço de recolha no prazo máximo de 5 dias úteis 	Não Aplicável
<p>Informação aos utilizadores (artigo 35.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilização no sítio na internet do regulamento de serviço • Disponibilização das condições contratuais no momento da contratação ou nos 30 dias subsequentes • Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios 	Não Aplicável
<p>Atendimento presencial (artigo 37.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio de espera não superior a 30 minutos no atendimento geral • Tempo médio de espera não superior a 20 minutos no atendimento de tesouraria 	Não Aplicável
<p>Atendimento telefónico (artigo 39.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio de espera não superior a 15 minutos no atendimento geral • Tempo médio de espera não superior a 10 minutos para comunicação de avarias 	Não Aplicável
<p>Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informação sobre a possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução alternativa de conflitos de consumo na resposta final a reclamações escritas • Resposta a reclamações apresentadas no livro de reclamações (físico ou eletrónico) no prazo de 15 dias úteis • Resposta a reclamações escritas apresentadas por outros meios no prazo de 22 dias úteis • Resposta a outras comunicações escritas no prazo de 22 dias úteis 	Cumprido

Níveis mínimos dos serviços definidos no Regulamento da Qualidade dos Serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores finais	
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º) <ul style="list-style-type: none"> • Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas • Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior 	Não Aplicável
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala* (artigo 46.º) <ul style="list-style-type: none"> • Deslocação ao local no prazo de 24 horas no caso de utilizadores especiais** • Deslocação ao local no prazo de 48 horas no caso dos demais utilizadores * "Ocorrências anómalas": todas e quaisquer condições que afetem o normal funcionamento do serviço ** "Utilizador especial": utilizador final considerado prioritário quanto à prestação dos serviços de águas, tais como hospitais ou outros definidos em regulamento de serviço.	Não Aplicável
Frequência de leitura dos contadores (artigo 48.º) <ul style="list-style-type: none"> • Envio de aviso prévio para a realização de terceira deslocação para leitura com a antecedência mínima de 10 dias, com informação da data e intervalo horário para a realização da leitura, com amplitude máxima de duas horas, e com informação sobre a possibilidade de indicação de data alternativa 	Não Aplicável
Substituição dos instrumentos de medição (artigo 50.º) <ul style="list-style-type: none"> • Envio de aviso prévio relativo à substituição do contador com a antecedência mínima de 10 dias, com informação da data e intervalo horário para a deslocação, com amplitude máxima de duas horas, e com informação sobre a possibilidade de indicação de data alternativa (nos casos em que o utilizador não se encontre no local de consumo) • Entrega ao utilizador de documento com as leituras do contador substituído e novo 	Não Aplicável
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º) <ul style="list-style-type: none"> • Levantamento do contador para verificação extraordinária solicitada pelo utilizador no prazo de 5 dias úteis • Envio ao utilizador do relatório da verificação extraordinária no prazo de 5 dias úteis 	Não Aplicável

RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO



CONTACTOS

SEDE
Avenida Sá e Melo, N.º30
4620-009 Lousada
Tel: 255 810 750
ambisousa@ambisousa.pt

ATERRO SANITÁRIO DE
PENAFIEL
Serra da Boneca
4575 Rio Mau-Penafiel
Tel: 255 600 150

ATERRO SANITÁRIO DE
LUSTOSA
Rua da Serra de Campelos
N.º329
4620-868 Lustosa
Tel: 255 880 869