

ERSAR - Regulamento n.º 594/2018

Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos

Direito à informação nos termos dos artigos 13.º e 39.º

4 - A entidade gestora do serviço em alta dispõe de um sítio na internet no qual é disponibilizado o presente regulamento de relações comerciais dos serviços de águas e resíduos, bem como a informação essencial sobre a sua atividade, designadamente:

a) Identificação da entidade gestora, suas atribuições e âmbito de atuação;

<http://www.residuosdonordeste.pt/apresentacao/>

b) Estatutos e contrato relativo à gestão do sistema e suas alterações, quando aplicável;

Estatutos: http://www.residuosdonordeste.pt/documentos_estaticos/estatutos.pdf

Contrato: [Brevemente disponível.](#)

c) Relatório e Contas ou documento equivalente de prestação de contas;

<http://www.residuosdonordeste.pt/docsFinanceiros/>

d) Regulamentos de serviço ou regulamentos de exploração ou tratamento;

[Brevemente disponível.](#)

e) Tarifários;

<http://www.residuosdonordeste.pt/tarifasEliminacaoRSU/>

f) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores, em especial:

horários e localização das infraestruturas e dos equipamentos de deposição da sua responsabilidade;

[Resíduos do Nordeste, EIM, S.A - Sede](#)

[Ecocentros](#)

[Estações de Transferência](#)

[Aterro Sanitário de Urjais](#)

[Unidade de Tratamento Mecânico e Biológico por Digestão Anaeróbia do Nordeste](#)

[Transmontano](#)



g) Avaliação da qualidade do serviço prestado aos utilizadores, devendo conter, no mínimo, a informação da ficha correspondente à última avaliação realizada e divulgada pela entidade reguladora;

Entidade Gestora:

Resíduos do Nordeste
 Rua Fundação Calouste Gulbenkian, 5370-340 MIRANDELA
 Tel. + 351 278 201 570, Fax + 351 278 261 897, Email geral@residuosdonordeste.pt



Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Delegação (empresa municipal ou intermunicipal)
Entidade titular	AM da Terra Fria do Nordeste Transmontano, AM de Terra Quente Transmontana, Associação de Municípios do Douro Superior de Fins Específicos
Composição acionista	41% AMTQ, 37% AMF, 22% AMDS
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em alta
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
População (hab.)	131571
Volume de atividade (t/ano)	58289
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	5076
Composto valorizado (t/ano)	1007
Incineração (%)	NA
Resíduos urbanos depositados diretamente em aterro (t/ano)	1698
Preparação para reutilização e reciclagem (%)	NA
Deposição de RUB em aterro (%)	NA



Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Epocentros de deposição coletiva (n.º)	657
Capacidade instalada de deposição seletiva (rr8)	4529
Epocentros (n.º)	14
Estações de transferência (n.º)	4
Estações de triagem (n.º)	0
Unidades de TM (n.º)	0
Unidades de TMB (n.º)	1
Unidades de TB (n.º)	0
Unidades de produção de CDR (n.º)	0
Unidades de incineração (n.º)	0
Aterros (n.º)	1
Viaturas afetadas à recolha seletiva (n.º)	6
Índice de conhecimento de ativos físicos - em teste	41

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2018	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2014 - 2018	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
RU 01 - Acessibilidade física do serviço	●	69 % [80,100]	★★★	①	
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	●	37,5 % [80,100]	★★★	①	A entidade gestora em alta, responsável pela atividade de recolha seletiva, deve melhorar o acesso a este serviço.
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	—	NA [0,0,25]			
RU 04 - Lavagem de contentores	●	0,0 (-) [1,5,4,0]	★★		
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	95 % 100	★★★		
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
RU 06 - Cobertura dos gastos	—	NA [100,110]			
RU 07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	●	74 % >100	★★★		A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva é da entidade gestora em alta, devendo esta entidade ter em conta as metas de reciclagem definidas no quadro legal em vigor.
RU 09 - Valorização de resíduos por TMB	●	32 % ≥55	★★★	①	
RU 10 - Capacidade de encaixe de aterro disponível	①	4 meses ≥24	★	① ① ①	O indicador encontra-se em fase de testes.
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	●	264.771 km ² /viatura [0,250000]	★★		
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	●	1,2 n.º/10 ⁴ [0,3,0,8]	★★★		
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	●	14 kWh/t ≤6	★★★		
RU 15 - Qualidade dos lixiviados após tratamento	●	99 % [85,100]	★★★		
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	●	49 kg CO ₂ /t [0,60]	★★★		

Avaliação: ● qualidade de serviço boa ● qualidade de serviço mediana ● qualidade de serviço insatisfatória; ① alerta; — NA não aplicável; ✗ NR não respondeu
Fiabilidade dos dados: ★ a menor fiabilidade e ★★★ a maior fiabilidade

Recomendações:

A entidade gestora deve promover um esforço de melhoria particularmente do(s) indicador(es) com avaliação insatisfatória. A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.



Entidade Gestora:

Resíduos do Nordeste

Rua Fundação Calouste Gulbenkian, 5370-340 MRADELA
Tel. + 351 278 201 570, Fax + 351 278 261 897, E-mail geral@residuosdonordeste.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Delegação (empresa municipal ou intermunicipal)
Entidade titular	AM da Terra Fria do Nordeste Transmontano, AM de Terra Quente Transmontana, Associação de Municípios do Douro Superior de Fins Específicos
Composição acionista	41% AMTQ, 37% AMIF, 22% AMDS
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s)	Resíduos do Nordeste
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
População (hab.)	105383
Alojamentos servidos (n.º)	NR
Volume de atividade (t/ano)	46313
Volume de atividade para reciclagem (t/ano)	2817



Perfil do sistema de gestão de resíduos:

Ecopontos de deposição coletiva (n.º)	510
Capacidade instalada de deposição seletiva (m³)	NA
Oleões (n.º)	124
Ecoentros (n.º)	10
Estações de transferência (n.º)	3
Capacidade instalada de deposição indiferenciada (m³)	6571
Viaturas afetas à recolha (n.º)	14
Índice de conhecimento de ativos físicos - em teste	29

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2018	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2014 - 2018	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
RU 01 - Acessibilidade física do serviço	✘	NR [80;100]		✘ ✘ ✘ ✘ ✘	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
RU 02 - Acessibilidade do serviço de recolha seletiva	●	34,6 % [80;100]	★★★	● ● ● ● ●	A entidade gestora em alta, responsável pela atividade de recolha seletiva, deve melhorar o acesso a este serviço.
RU 03 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,19 % [0;0,50]	★★★	● ● ● ● ●	
RU 04 - Lavagem de contentores	●	3,9 (-) [6,0;24,0]	★	● ● ● ● ●	
RU 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % [00;100]	★★	● ● ● ● ●	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
RU 06 - Cobertura dos gastos	—	NA [100;110]		✘ ✘ ✘ ✘ ✘	
RU 07 - Reciclagem de resíduos de recolha seletiva	●	64 % >100	★★★	● ● ● ● ●	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multiterritorial é da entidade gestora em alta.
RU 11 - Renovação do parque de viaturas	●	342.770 km ³ /viatura [0;250000]	★	● ● ● ● ●	
RU 12 - Rentabilização do parque de viaturas	●	418 kg/(m ³ .ano) [400;500]	★	● ● ● ● ●	
RU 13 - Adequação dos recursos humanos	●	1,5 n.º/10 ³ t [1;0;3,0]	★★	● ● ● ● ●	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
RU 14 - Utilização de recursos energéticos	●	7,4 tep/10 ³ t [0;6,5]	★	● ● ● ● ●	
RU 16 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha seletiva	—	NA [0;60]		—	A responsabilidade pela atividade de recolha seletiva multiterritorial é da entidade gestora em alta.
RU 17 - Emissão de gases com efeito de estufa da recolha indiferenciada	●	22 kg CO ₂ /t [0;15]	★	● ● ● ● ●	

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ○ alerta; — NA não aplicável; ✘ NR não respondeu
Fiabilidade dos dados: ★ a menor fiabilidade e ★★★ a maior fiabilidade

Recomendações:

A entidade gestora deve promover um esforço de melhoria particularmente do(s) indicador(es) com avaliação insatisfatória.
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.

h) O resultado do controlo da qualidade da água, bem como outros indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores;

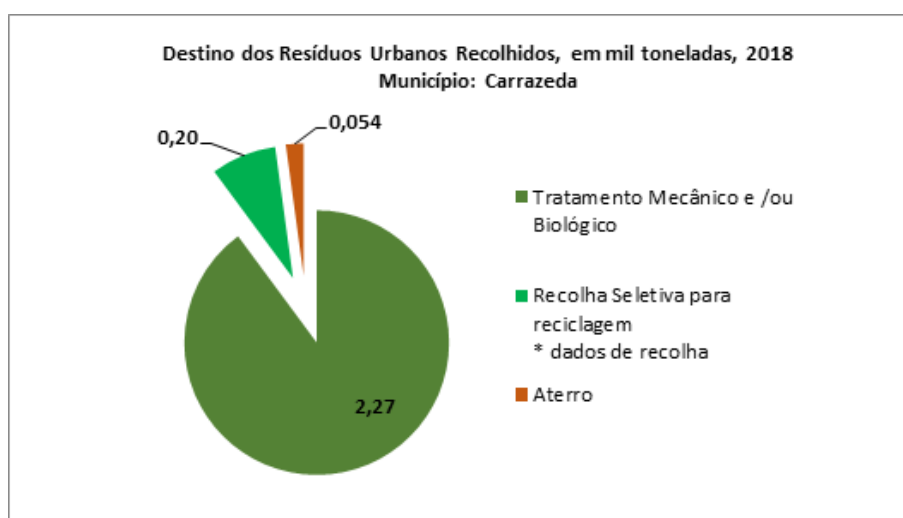
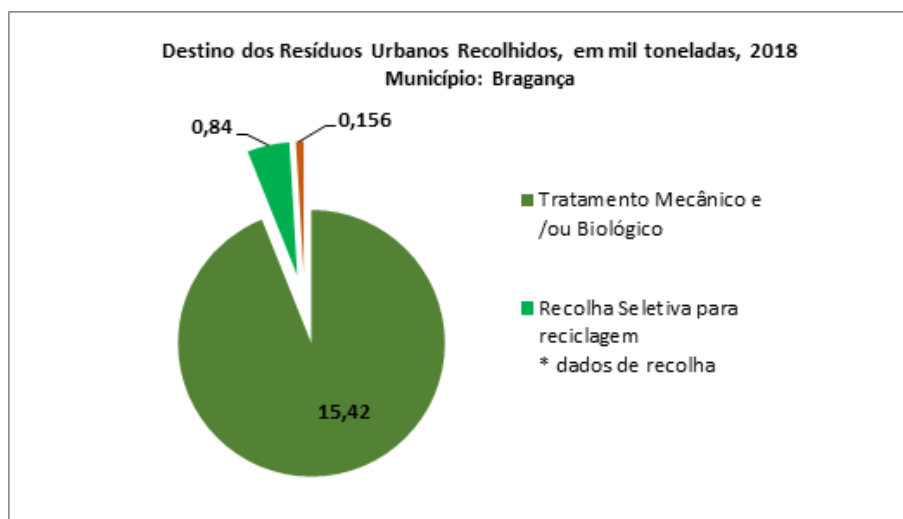
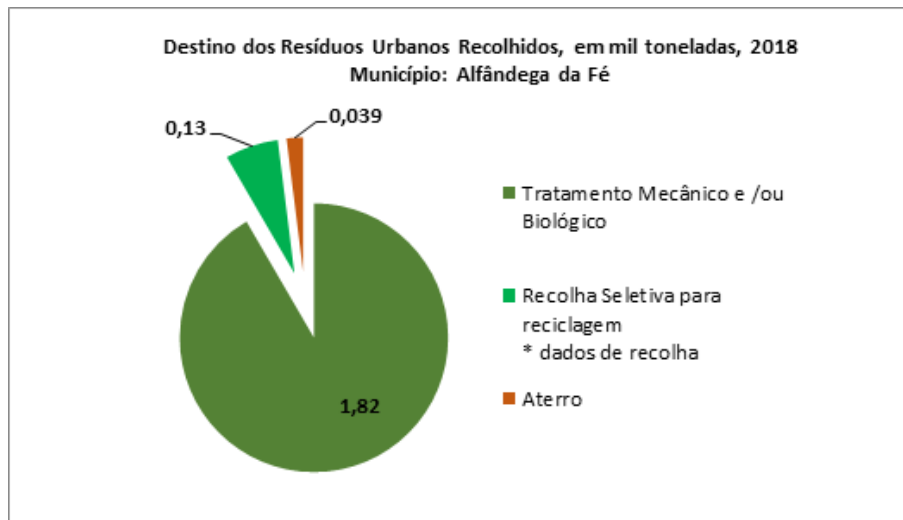
Não aplicável

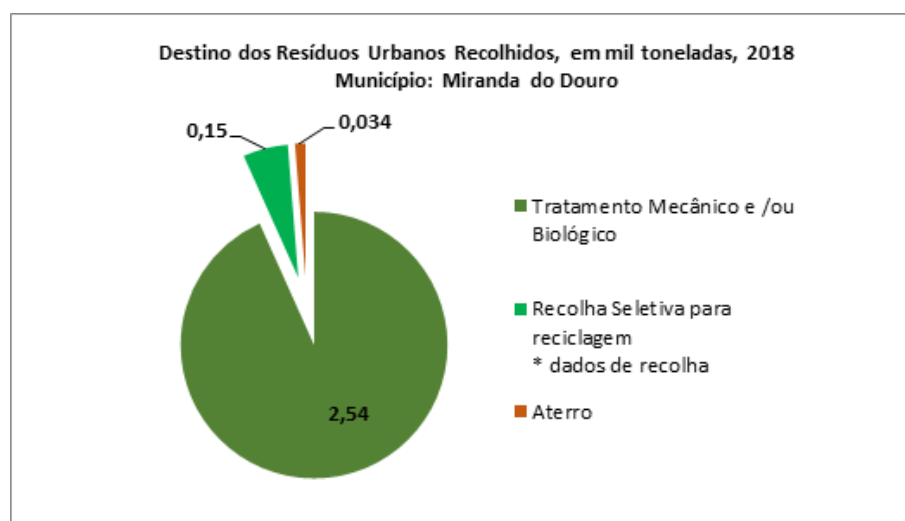
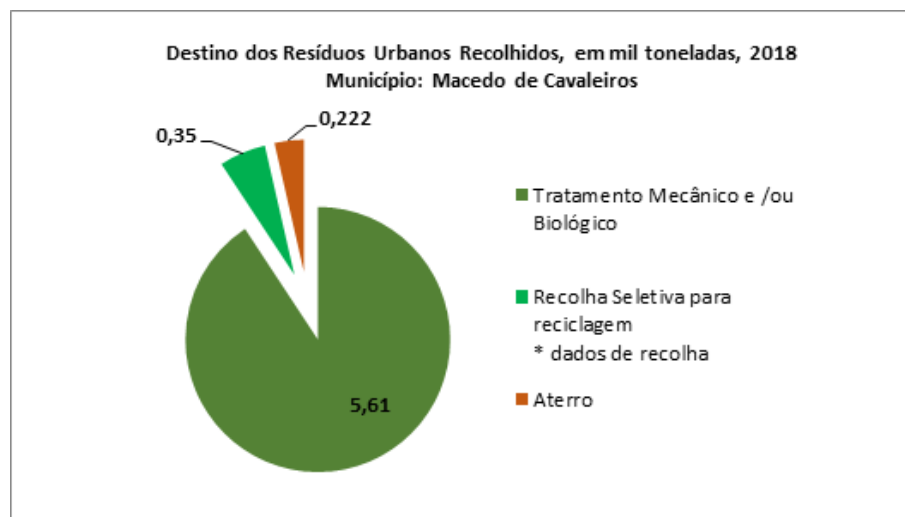
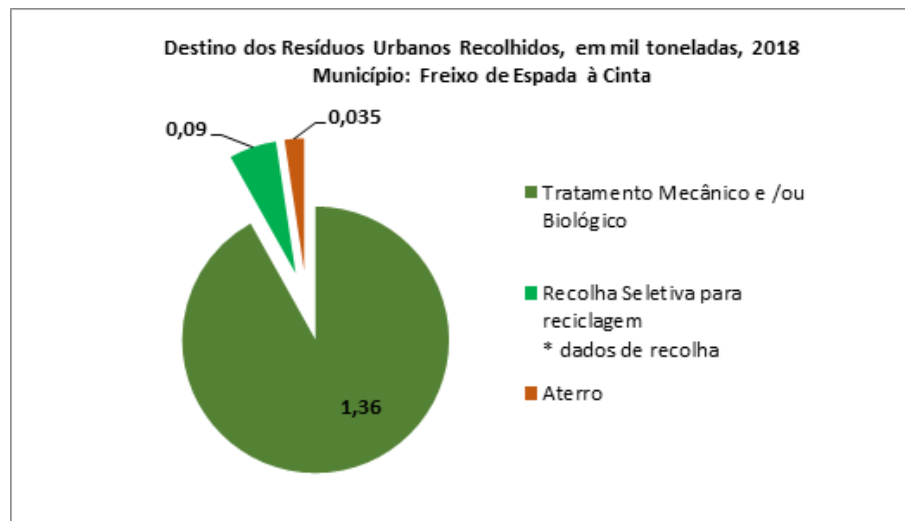
i) Informação sobre as operações de gestão de resíduos urbanos realizadas;

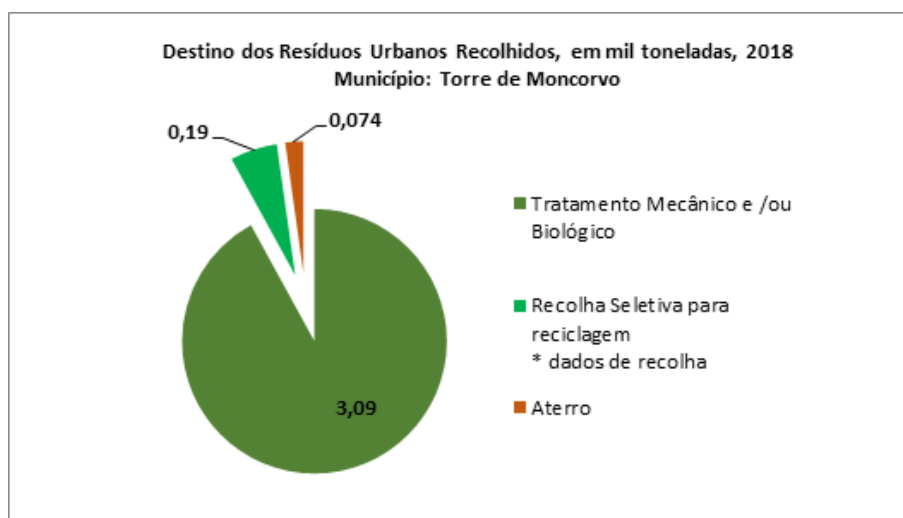
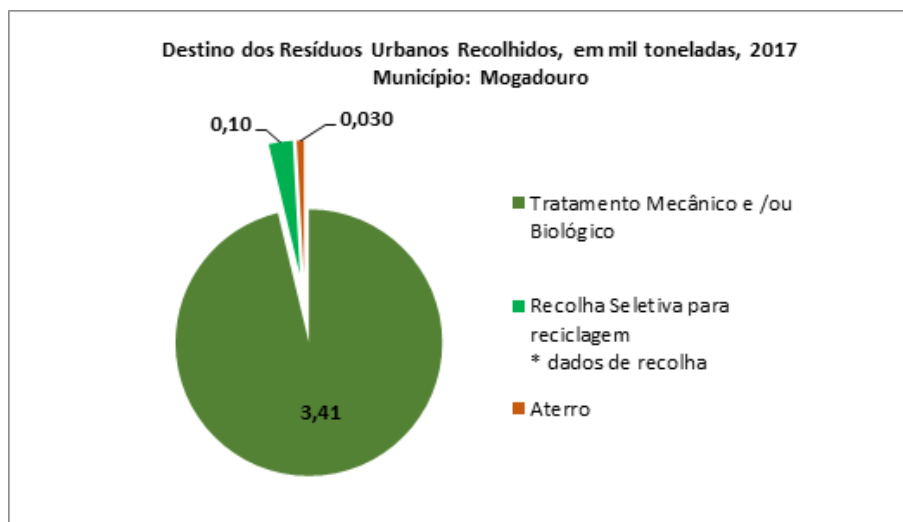
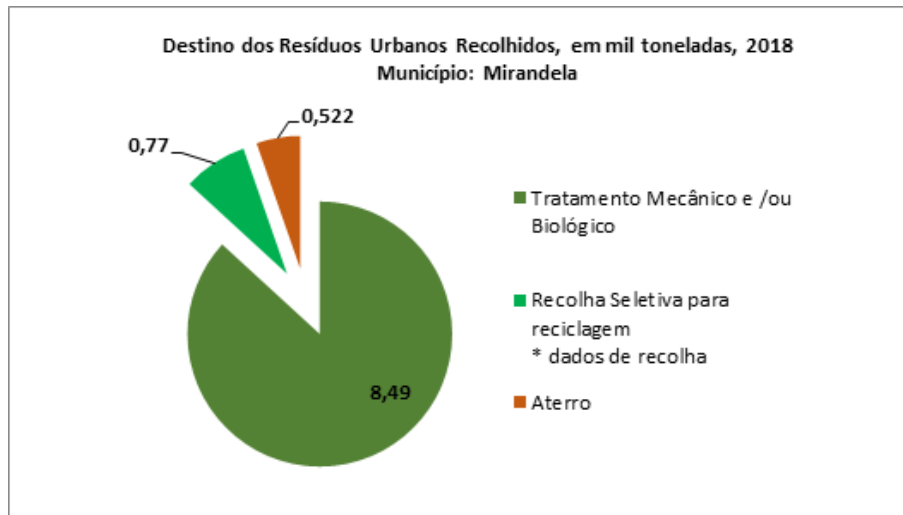
- <http://www.residuosdonordeste.pt/aterroSanitario/>
- <http://www.residuosdonordeste.pt/aproveitamentoEnergeticoBiogas/>
- <http://www.residuosdonordeste.pt/limpezaUrbana/>
- <http://www.residuosdonordeste.pt/recolhaIndif/>
- <http://www.residuosdonordeste.pt/recolhaSelectiva/>
- <http://www.residuosdonordeste.pt/tratamentoMecanicoBiologico/>

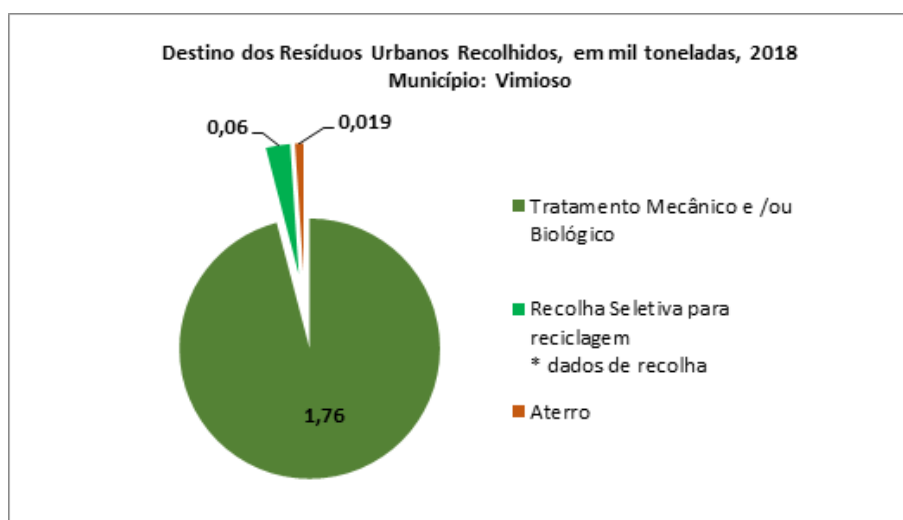
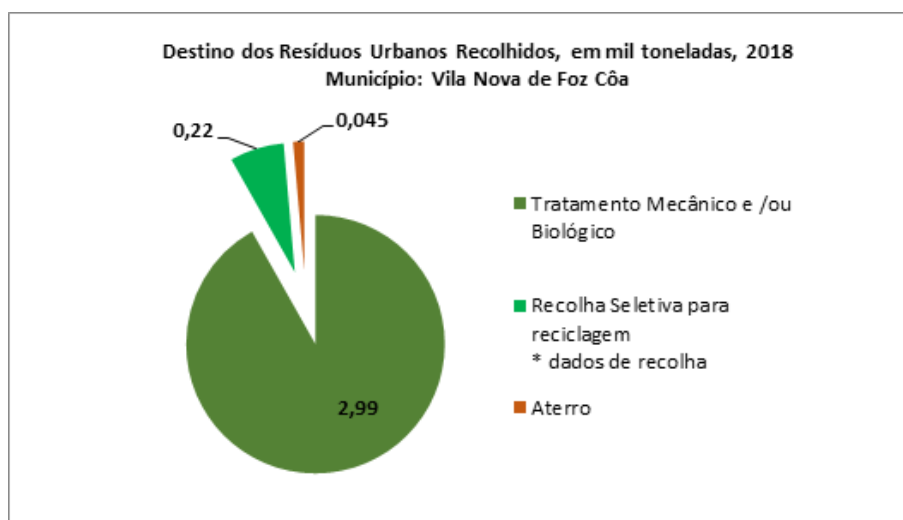
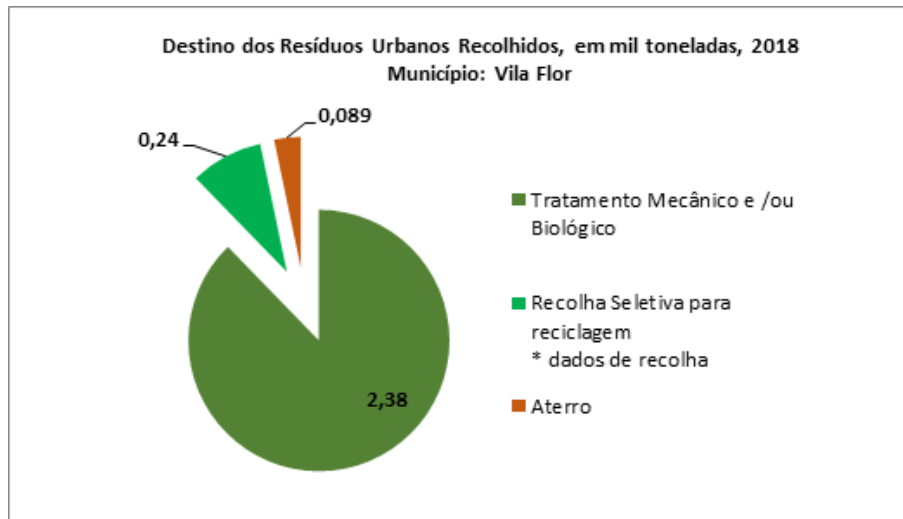


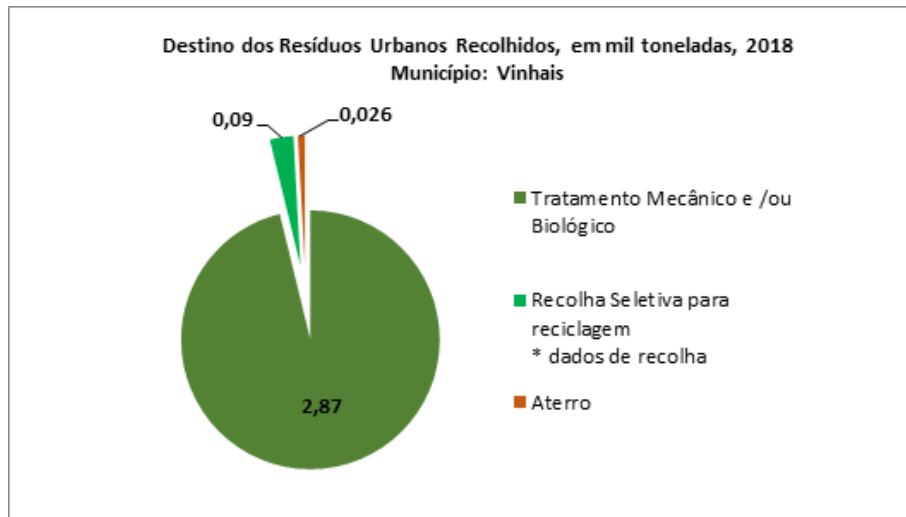
j) Informação sobre o destino dado aos diferentes resíduos recebidos, identificando as respetivas infraestruturas;











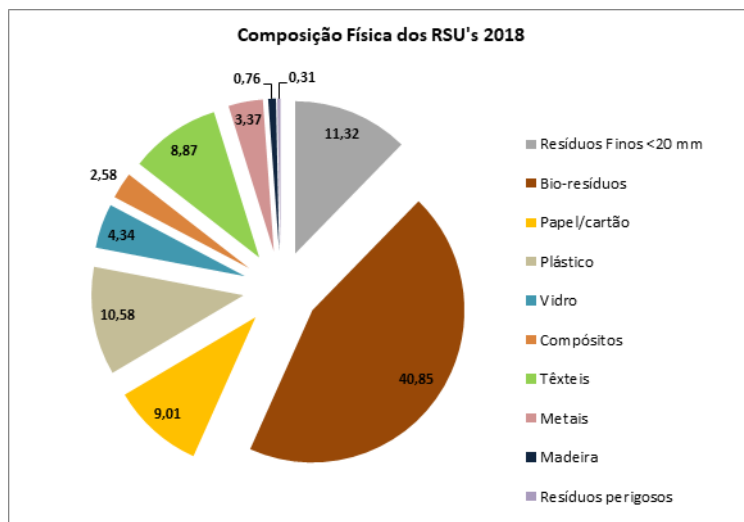
k) Informações sobre interrupções do serviço;

A informação será divulgada quando aplicável.

l) Licenças de exploração e ambientais;

Títulos Únicos Ambientais

m) Relatório de caracterização de resíduos;



n) Contactos: <http://www.residuosdonordeste.pt/contactos/>

o) Mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios

Adesão ao Centro Nacional de Informação e

Arbitragem de Conflitos de Consumo em 02.07.2018.

