



RELATÓRIO 2024

Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final
nos Setores de Abastecimento de Águas,
Saneamento de Águas Residuais e Resíduos

Março, 2025

A handwritten signature in blue ink is located in the bottom right corner of the page.

1 Enquadramento

O presente documento tem como objetivo reportar os dados do ano 2024, referentes à *Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores de Abastecimento de Águas, Saneamento de Águas Residuais e Resíduos*, cumprindo assim o disposto do n.º 5, do artigo 64º, do Regulamento n.º 446/2024 de 19 de abril, na sua atual redação.

2 Entidade Gestora

Entidade Gestora: Câmara Municipal de Constância
Contactos institucionais: Tlf. 249 730 050 e-mail: geral@cm-constancia.pt

A área de abrangência dos serviços prestados pelo Município de Constância corresponde à área geográfica do mesmo, nomeadamente:

	População (2021)	Área (km²)
Concelho de Constância	3 798	80
Freguesia de Constância	958	8,8
Freguesia de Montalvo	1 239	12,8
Freguesia de Santa Margarida da Coutada	1 601	58,7

Fonte: INE, 2022

Os serviços sob a gestão do município são:

Serviços Prestados	Entidade Gestora	Modelo de gestão	Fluxo	Empresas parceiras	Modelo de recolha
Abastecimento de Água	Câmara Municipal de Constância	Direta	NA	NA	NA
Saneamento de Águas Residuais		Direta	NA	NA	NA
Recolha de Resíduos indiferenciados e outros fluxos de resíduos		Contrato de prestação de serviços	Resíduos indiferenciados	SUMA	Proximidade
		Parcerias/protocolos com operadores licenciados	OAU	HardLevel	
			Direta	Têxteis	ULTRIPLLO
		Verdes RCD Volumosos		- Plenavia -	Porta-a-porta



3 Qualidade do Serviço

Serviço de Abastecimento de Águas

Início da prestação dos serviços de águas

Deslocação necessária ao início da prestação no prazo de 5 dias úteis (%)	Agendamento do início da intervenção com amplitude máxima de 2 horas	Valor de Compensações pagas
100%	100%	Não aplicável para o período de análise

Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador

Restabelecimento no prazo máximo de 24 horas após a regularização da situação que originou a interrupção (%)	Informação no mesmo prazo quando sejam necessários trabalhos técnicos que impossibilitam restabelecimento (%)	Valor de Compensações pagas
100%	100%	Não aplicável para o período de análise

Respostas a questões de Emergência

Deslocação ao local no prazo máximo de 4 horas após a comunicação de ocorrência (%)	Valor de Compensações pagas
100%	Não aplicável para o período de análise

Faturação

Aplicação das tarifas em conformidade com as normas legais e/ou regulamentadas e com o tarifário em vigor (%)	Valor de Compensações pagas
100%	Não aplicável para o período de análise

Ligação do serviço de abastecimento de águas

Estabelecimento da ligação no prazo de 45 dias úteis (ramal até 20m) (%)	Apresentação de orçamento de execução de ramal superior a 20 m no prazo de 15 dias (%)	Estabelecimento da ligação no prazo de 60 dias (ramal superior a 20m) (%)	Valor de Compensações pagas
82%	Sem ocorrências	Sem ocorrências	Não aplicável para o período de análise

Continuidade do serviço de abastecimento de água

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 (%)	Valor de Compensações pagas
100%	100%	Não aplicável para o período de análise

Interrupção Programada do Serviço

N.º de Interrupções	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 (%)	Valor de Compensações pagas
2	100%	Sem ocorrências	Não aplicável para o período de análise



Interrupção Não Programada do Serviço				
N.º de Interrupções	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 (%)	Valor de Compensações pagas
36	Sem ocorrências	100%	Sem ocorrências	Não aplicável para o período de análise

Pressão de serviço			
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 (%)	Valor de Compensações pagas
Sem ocorrências	Sem ocorrências	Sem ocorrências	Não aplicável para o período de análise



Serviço de Saneamento de Águas Residuais

Ligação do serviço de saneamento de águas residuais

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 (%)	Valor de Compensações pagas
67%	Sem ocorrências	Sem ocorrências	Não aplicável para o período de análise

Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais

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) (%)	Valor de Compensações pagas
Sem ocorrências	Não aplicável para o período de análise

Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais urbanas

Informação aos utilizadores sobre data, hora e zonas afetadas com 48 horas de antecedência (%)	Valor de Compensações pagas
Sem ocorrências	Não aplicável para o período de análise

Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais

Informação no sítio da internet sobre a duração previsível e zonas afetadas (%)	Valor de Compensações pagas
Sem ocorrências	Não aplicável para o período de análise

Utilização de fossas sépticas

N.º de limpezas realizadas	Realização do serviço de limpeza em 10 dias úteis (não urgentes) (%)	Valor de Compensações pagas
19	58%	Não aplicável para o período de análise

Inundações

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 (%)	Valor de Compensações pagas
Sem ocorrências	Não aplicável para o período de análise

Handwritten signature or mark.



Serviço de Recolha de Resíduos em Baixa

Acessibilidade física ao serviço de recolha de resíduos indiferenciados

Acessibilidade física ao serviço de recolha de resíduos
indiferenciados (distância máxima 200m)

100%

Valor de Compensações pagas

Não aplicável para o período de análise

Lavagem de contentores de deposição de resíduos indiferenciados

Frequência mínima de lavagens anual dos contentores de recolha
indiferenciada (%)

100%

Valor de Compensações pagas

Não aplicável para o período de análise



Atendimento aos utilizadores/Reclamações, Sugestões e outras comunicações

Informação aos utilizadores

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
Cumprido	Cumprido	Ainda não implementado

Atendimento telefónico

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 (%)
100%	100%

Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito

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 (%)	Valor de Compensações pagas
Ainda não foi implementado	Sem ocorrências	100%	100%	Não aplicável para o período de análise

Visita combinada

Agendamento do início da visita com amplitude máxima de 2 horas (%)	Cancelamento e/ou reagendamento realizado não depois das 17h do dia útil anterior (%)	Valor de Compensações pagas
100%	100%	Não aplicável para o período de análise

Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala

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 (%)	Valor de Compensações pagas
100%	100%	Não aplicável para o período de análise

Frequência de leitura dos contadores

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 (%)	Valor de Compensações pagas
Sem registo	Não aplicável para o período de análise

[Handwritten signature]



Substituição dos instrumentos de medição

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	Valor de Compensações pagas
100%	Cumprido	Não aplicável para o período de análise

Verificação extraordinária dos contadores

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 (%)	Valor de Compensações pagas
100%	100%	Não aplicável para o período de análise

Suspensão e reinício do contrato

Retoma do serviço (suspensão por desocupação do imóvel) no prazo de 5 dias úteis (%)	Valor de Compensações pagas
100%	Não aplicável para o período de análise



4 Conformidade Regulatória

Para dar cumprimento ao estipulado no n.º 5, do artigo 64.º do Regulamento n.º 446/2024 de 19 de abril, na sua atual redação, o Município de Constância publicará o presente relatório no sítio da internet em <https://www.cm-constancia.pt/>.

Constância, 31 de março de 2025

O Presidente da Câmara Municipal,