

Relatório anual

(4.º Trimestre de 2024)

**Cumprimento dos níveis mínimos do Serviço de
Abastecimento de Água e Águas Residuais previsto
no Regulamento da Qualidade do Serviço**

Versão 1

Enquadramento Geral

O Regulamento n.º 446/2024, referente à Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos setores das Águas e Resíduos, foi publicado a 19 de abril de 2024.

Este regulamento aprovado tem por objetivo definir os níveis mínimos de qualidade para os aspetos diretamente relacionados com os serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas, de gestão de resíduos urbanos, prestados aos utilizadores finais e por eles sentidos de forma direta. O regulamento também estabelece as compensações aplicáveis em caso de incumprimento desses níveis de qualidade.

O artigo 64.º do Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos determina que as entidades gestoras devem divulgar, até ao final do mês de março de cada ano, no respetivo sítio da internet, um relatório anual com os principais resultados obtidos no ano anterior, relativamente aos níveis mínimos de qualidade definidos no regulamento.

Com a entrada em vigor deste Regulamento da Qualidade do Serviço em outubro de 2024, foi elaborado o presente relatório, o qual sintetiza a informação apurada correspondente ao 4.º trimestre de 2024.

Níveis Mínimos dos Serviços de Abastecimento de Água e Águas e Residuais Prestado aos Utilizadores Finais no 4º Trimestre de 2024

<i>Tipologia de ocorrência</i>	<i>Nº de ocorrências registadas</i>	<i>Nº de reclamações</i>
Início da prestação dos servidos de águas e resíduos (artigo 11.º)	70	0
Restabelecimento dos serviços de águas interrompidos por facto imputável ao utilizador (artigo 13.º)	0	0
Resposta a situações de emergência (artigo 15.º)	0	0
Faturação (artigo 16.º)	Informação disponível em: https://www.cm-castrodaire.pt/apoio-ao-municipe/tarifarios/	
Ligação do serviço de abastecimento de água (artigo 17.º)	38	0
Continuidade do serviço de abastecimento de água (artigo 18.º)	0	0
Interrupção programada do serviço de abastecimento (artigo 19.º)	0	0
Interrupção não programada do serviço abastecimento (artigo 20.º)	0	0
Pressão de serviço (artigo 21.º)	10	0
Ligação do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 23.º)	32	0
Continuidade do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 24.º)	0	0
Interrupção programada do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 25.º)	0	0
Interrupção não programada do serviço de saneamento de águas residuais (artigo 26.º)	0	0
Utilização de fossas sépticas (artigo 27.º)	0	0
Inundações (artigo 28.º)	3	1
Informação aos utilizadores (artigo 35.º)	Informação disponível em: https://www.cm-castrodaire.pt/apoio-ao-municipe/regulamentos-aguas	
Atendimento presencial (artigo 37.º)	Não aplicável (nº. hab. <30 000)	
Atendimento telefónico (artigo 39.º)	Não aplicável (nº. hab. <30 000)	
Resposta a reclamações e outras comunicações apresentadas por escrito (artigos 40.º e 41.º)	0	0
Visita combinada (artigos 43.º e 44.º)	0	0
Assistência técnica após comunicação de ocorrência anómala (artigo 46.º)	3	0
Frequência de leitura dos contadores (artigo 48.º)	0	0
Substituição dos instrumentos de medição (artigo 50.º)	4	0
Verificação extraordinária dos contadores (artigo 52.º)	1	0
Suspensão e reinício do contrato (artigo 54.º)	12	0

Castro Daire, 06 de maio de 2025

O Presidente da Câmara Municipal

(Paulo Almeida)