



Nos termos da lei, encontra-se já disponível, no site municipal, a nova plataforma eletrónica do **Livro de Reclamações On-line**, em www.livroreclamacoes.pt.

O regime jurídico aplicável ao livro de reclamações, estabelecido no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, e sucessivas alterações, foi objeto de nova revisão através do Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho.

Este diploma institui a obrigatoriedade de existência do livro de reclamações no formato físico e eletrónico.

O livro de reclamações eletrónico faculta aos consumidores e utentes a possibilidade de apresentar reclamações em formato eletrónico, através de uma Plataforma informática criada para o efeito, promovendo o seu tratamento mais célere e eficaz e facilitando o contacto com as entidades públicas competentes.

A obrigatoriedade da receção de reclamações em formato eletrónico é, inicialmente, circunscrita aos prestadores de serviços públicos essenciais, tal como referidos na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual, sendo posteriormente estendida a fornecedores de bens ou prestadores de serviços de outros setores de atividades económicas.

No caso particular do **Município de Constância**, os consumidores podem usar esta plataforma em questões relacionadas apenas com os serviços públicos essenciais prestados pela autarquia:

- Fornecimento de água;
- Recolha e tratamento de águas residuais;
- Gestão de resíduos sólidos urbanos.

Com esta plataforma, pretende-se agilizar o tratamento de reclamações, obrigando a que a resposta ao utilizador seja feita no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da reclamação e assegurando o pleno exercício do direito de queixa com o estabelecimento do dever de auxílio no preenchimento da reclamação, bem como facilitar a gestão das reclamações dos serviços pelas entidades gestoras e pelas entidades reguladoras (ERSAR_ Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos).