

-Certifico que a presente é fotocópia autêntica do original arquivado nestes serviços.

**ANEXO XXV
NÍVEIS DE SERVIÇO**

-Câmara M. Azambuja, 20/1/2015

1) A Concessionária compromete-se com os Utilizadores e perante o Concedente, a partir do início do segundo ano da Concessão, a cumprir os níveis de serviço apresentados nos quadros seguintes:

a) Níveis de serviço “Atendimento”

Métrica	Compromisso
Grau de atendimento do <i>Call Center</i>	≥ 90%
Tempo de espera até atendimento do <i>Call Center</i>	≤ 30 segundos
Percentagem de chamadas atendidas em menos de 60 segundos do <i>Call Center</i>	≥ 85%
Tempo de espera do atendimento presencial	10 minutos
Tempo de colocação de contador após contrato	≤ 48 horas
Intervalo de tempo combinado para a realização de visita de assistência	3 horas
Tempo de orçamentação de ramal de água/saneamento	≤ 2 dias (úteis)
Tempo de instalação de ramal de água/saneamento	≤ 6 dias (úteis)
Resposta ao pedido de pagamento em prestação, em casos especiais	Imediato
Interrupção do serviço, em caso de solicitação	≤ 3 dias (úteis)
Leitura do contador, em caso de solicitação	≤ 5 dias (úteis)
Publicitação de interrupções planeadas de abastecimento de água com duração superior a 4 horas	≥ 3 dias (úteis) de antecedência

b) Níveis de serviço “Reclamações”

Métrica	Compromisso
Resposta a reclamações escritas	≤ 20 dias de calendário

c) Níveis de serviço “Intervenção em caso de rotura”

Métrica	Compromisso
Tempo de chegada ao local da rotura, após aviso/deteção	≤ 20 minutos
Tempo de reparação	2,5 horas
Tempo de água cortada	≤ 3 horas
Tempo máximo de água cortada	4 horas
Tempo entre a comunicação/deteção e a resolução da rotura	≤ 4 horas

d) Níveis de serviço “Qualidade de água”

Métrica	Compromisso
Análises de água realizadas	100%
Qualidade de água fornecida	≥ 99%
Fornecer informações sobre qualidade da água	≤ 2 dias (úteis)

2) Caso algum dos compromissos assumidos não seja respeitado, sem a devida justificação, a Concessionária indemnizará o(s) Utilizador(es) lesado(s) pelos danos causados.

3) A indemnização dos Utilizadores compreenderá uma ou mais das seguintes modalidades a definir no Regulamento dos Serviços:

a) Dedução de um montante pecuniário, consoante seja a primeira vez ou não que esse Utilizador seja lesado, a deduzir na factura seguinte;

Certifico que a presente é fotocópia autêntica do original arquivado nestes serviços.

Câmara M. Azambuja, 24/5/9

b) Fornecimento de um volume gratuito, consoante seja a primeira vez ou não, que esse Utilizador seja lesado, a deduzir na factura seguinte;

c) Outro, por acordo mútuo entre as partes envolvidas.

4) Compete ao Concedente decidir sobre a devida justificação da impossibilidade da Concessionária em respeitar os compromissos assumidos, devendo ser sempre ouvida a Concessionária.

5) O pagamento da indemnização não isenta a Concessionária de outras multas nos termos do disposto no presente Contrato e, em particular, referidas no Anexo XXIII.

6) As penalizações indicadas podem ser revistas de 5 (cinco) em 5 (cinco) anos pelo Concedente tendo em conta critérios de razoabilidade, designadamente a variação do IPC.