

# Níveis Mínimos de Serviço

## 2025

### APdSE — Águas Públicas da Serra da Estrela

Empresa Intermunicipal, S.A.

Artigo	Serviço	Indicador	Nível de Serviço
11.º	AA/AR	Taxa de cumprimento do prazo de 5 dias úteis (disponibilidade de agenda) para a marcação da deslocação para a ligação do serviço	100%
11.º	AA/AR	Taxa de cumprimento dos intervalos de agendamentos (2 horas)	100%
11.º	AA/AR	Taxa de agendamentos (na ótica do dever de informação)	100%
13.º	AA	Taxa de cumprimento do restabelecimento do serviço de abastecimento (24 horas após regularização)	100%
13.º	AR	Taxa de cumprimento do restabelecimento do serviço de saneamento (24 horas após regularização)	100%
13.º	AA/AR	Taxa de comunicação com o cliente em caso de impossibilidade de restabelecer o serviço no prazo de 24 horas	100%
15.º	AA	Taxa de cumprimento do prazo de 4 horas para reação a situações de emergência – Serviço de Abastecimento	100%
15.º	AR	Taxa de cumprimento do prazo de 4 horas para reação a situações de emergência – Serviço de Saneamento	100%
17.º/23.º	AA/AR	Taxa de cumprimento do prazo para disponibilização do serviço (45 dias úteis desde o pedido de ligação instruído de toda a documentação necessária)	100%
17.º/23.º	AA/AR	Taxa de cumprimento do prazo de 15 dias úteis para orçamentação	46%
17.º/23.º	AA/AR	Taxa de cumprimento da execução de ramais em 60 dias úteis após aceitação do orçamento e pagamento (retirando tempo para obtenção de licenças)	100%
18.º/24.º	AA/AR	Taxa de cumprimento da antecedência mínima de 20 dias para envio do pré-aviso de corte	100%
18.º/24.º	AA/AR	Taxa de cumprimento do prazo máximo de 4 horas para restabelecimento de serviço interrompido sem facto imputável ao utilizador	100%
19.º/25.º	AA	Taxa de cumprimento da antecedência mínima de 48 horas para comunicação aos clientes afetados por interrupções programadas do serviço de abastecimento	100%
19.º/25.º	AR	Taxa de cumprimento da antecedência mínima de 48 horas para comunicação aos clientes afetados por interrupções programadas do serviço de saneamento	NA
19.º/25.º	AA	Taxa de disponibilização de alternativas de abastecimento de água para consumo quando a suspensão for superior a 24 horas	NA
20.º/26.º	AA/AR	Taxa de comunicação com o cliente (sempre que solicitado) quando a interrupção é inferior a 4 horas	100%
20.º/26.º	AA/AR	Taxa de comunicação com o cliente quando a interrupção é superior a 4 horas (informação disponibilizada no website)	100%

20.º/26.º	AA/AR	Taxa de cumprimento do prazo máximo de 4 horas para o restabelecimento do fornecimento após interrupção	<b>100%</b>
20.º/26.º	AA	Taxa de disponibilização de alternativas de abastecimento de água quando a suspensão for superior a 24 horas	<b>100%</b>
21.º	AA	Taxa de cumprimento do prazo de 5 dias úteis para verificação da pressão (após pedido do utilizador)	<b>100%</b>
21.º	AA	Taxa de cumprimento do prazo de 20 dias úteis para reposição da pressão	<b>100%</b>
22.º	AA	Taxa de disponibilização de alternativas de abastecimento de água quando a restrição/interrupção do fornecimento for superior a 24 horas	<b>100%</b>
27.º	AR	Taxa de cumprimento do prazo de 10 dias para limpeza de fossas sépticas	<b>100%</b>
27.º	AR	Taxa de cumprimento do prazo de 24 horas para limpeza de fossas sépticas, em caso de perigo para a saúde pública	<b>100%</b>
28.º	AR	Taxa de cumprimento do prazo de 4 horas para reação a inundações	<b>100%</b>
35.º	AA/AR	Regulamento de serviço: disponível no website	<b>SIM</b>
35.º	AA/AR	Condições contratuais: disponibilizadas por escrito, no momento da celebração do contrato	<b>SIM</b>
35.º	AA/AR	Prestação de informação atualizada sobre as condições dos serviços prestados, em especial tarifários aplicáveis, qualidade da água fornecida e qualidade do serviço	<b>SIM</b>
35.º	AA/AR	Identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis (RAL) nos contratos e website	<b>SIM</b>
37.º/39.º	AA/AR	Tempo médio de espera no balcão – atendimento geral (máx. 30 minutos)	<b>ND</b>
37.º/39.º	AA/AR	Tempo médio de espera no balcão – atendimento tesouraria (máx. 20 minutos)	<b>ND</b>
37.º/39.º	AA/AR	Tempo médio de espera – Call Center (máx. 15 minutos)	<b>0:00:17</b>
37.º/39.º	AA/AR	Tempo médio de espera – atendimento telefónico técnico (máx. 10 minutos)	<b>0:00:43</b>
40.º/41.º	AA/AR	Taxa de respostas a reclamações escritas dentro do prazo de 15 dias úteis – Livro de Reclamações	<b>100%</b>
40.º/41.º	AA/AR	Taxa de respostas a reclamações escritas dentro do prazo de 22 dias úteis – Outros meios	<b>100%</b>
40.º/41.º	AA/AR	Taxa de respostas a outras comunicações dentro do prazo de 22 dias úteis	<b>100%</b>
43.º e 44.º	AA/AR	Taxa de cumprimento dos intervalos de agendamentos (2 horas)	<b>100%</b>
43.º e 44.º	AA/AR	Taxa de agendamentos (na ótica do dever de informação)	<b>100%</b>
46.º	AA/AR	Taxa de cumprimento do prazo de 24 horas para a deslocação em caso de assistência técnica – utilizadores especiais	<b>100%</b>
46.º	AA/AR	Taxa de cumprimento do prazo de 48 horas para a deslocação em caso de assistência técnica – restantes utilizadores	<b>100%</b>
48.º	AA/AR	Taxa de cumprimento da antecedência mínima de 10 dias para o envio do aviso prévio (3.ª tentativa de leitura)	<b>100%</b>
50.º	AA/AR	Taxa de cumprimento da antecedência mínima de 10 dias para comunicação da data de substituição dos instrumentos de medição	<b>100%</b>
52.º	AA/AR	Taxa de cumprimento do prazo de 5 dias úteis para substituição de contadores em caso de verificação extraordinária	<b>100%</b>
52.º	AA/AR	Taxa de cumprimento do prazo de 5 dias úteis para envio do relatório em caso de verificação extraordinária	<b>100%</b>
54.º	AA/AR	Taxa de cumprimento do prazo de 5 dias úteis para restabelecimento do serviço, após pedido de suspensão do contrato por motivo de desocupação do imóvel	<b>100%</b>