

## Entidade Gestora:

### Águas do Planalto

Estação de Tratamento de Água Mosteiro de Fráguas, 3460-304 TONDELA  
Tel. + 351 232 819 240, Fax + 351 232 819 259, E-mail geral@aguasdoplanalto.pt

#### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão municipal)
Entidade titular	Associação de Municípios da Região do Planalto Beirão
Composição acionista (%)	100% Aquapor
Período de vigência do contrato	1997 - 2027
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	NA
Alojamentos servidos (n.º)	31.587
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	2.796.228
Produção própria de energia (%)	0



#### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	6
Captações de água subterrânea (n.º)	33
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	93
Estações de tratamento de água (n.º)	1
Outras instalações de tratamento (n.º)	20
Postos de recloração (n.º)	66
Comprimento total de condutas (km)	1752,5
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	25
Estações elevatórias (n.º)	23
Reservatórios (n.º)	131
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	3,8
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	142
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	184
Índice de medição de caudais (em 200)	195

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2019	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2015 - 2019	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	92 % [80; 100]	★★★	■■■■■	Existem condições contratuais com impacto na cobertura do serviço, sendo a entidade concedente responsável pelos investimentos infraestruturais.
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,78 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,2 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★★	■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,89 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	123 % [100; 110]	★★★	■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	74,1 % [95,0; 100]	★★★	■■■■■	A entidade gestora deve promover a adesão dos utilizadores ao sistema, em articulação com a entidade titular (município).
AA 08 - Água não faturada	●	17,9 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	1,0 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■	Os trabalhos de reabilitação de condutas não são da responsabilidade da entidade gestora, mas sim da responsabilidade do concedente.
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	31 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★	■■■■■	Os trabalhos de reabilitação não são da responsabilidade da entidade gestora, mas sim da entidade concedente.
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	1,2 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 12 - Perdas reais de água	●	23 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★★	■■■■■	Existem condições contratuais com impacto no controlo das perdas, sendo da responsabilidade da entidade titular (município) a reabilitação da rede.
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,39 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,40]	★★★	■■■■■	O valor do indicador não reflete todas as instalações de bombeamento por não existir informação suficiente e ou fiável para o cálculo da respetiva eficiência energética.



**Avaliação:** ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ⓘ alerta; — NA não aplicável; ✖ NR não respondeu

**Fiabilidade dos dados:** ★ a menor fiabilidade e ★★★ a maior fiabilidade

### Recomendações:

A entidade gestora deve promover um esforço de melhoria particularmente do(s) indicador(es) com avaliação insatisfatória.