

## 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)	31.090
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	2.826.486
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)	32
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	90
Estações de tratamento de água (n.º)	3
Outras instalações de tratamento (n.º)	20
Postos de recloração (n.º)	61
Comprimento total de condutas (km)	1251,3
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	30
Estações elevatórias (n.º)	23
Reservatórios (n.º)	129
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	3,6
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	139
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) - em teste	183
Índice de medição de caudais (em 200)	185

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2017	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2013 - 2017	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	94 % [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	●	0,88 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,9 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★★	■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,74 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	129 % [100; 110]	★★★	■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	71,9 % [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	●	20,3 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,8 %/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	●	55 /(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	●	1,5 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 12 - Perdas reais de água	●	31 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	●	0,40 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.  
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.