

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
Entidades gestoras das quais importa água	Águas Públicas da Serra da Estrela
Entidades gestoras para as quais exporta água	SMAS de Viseu APIN
Juntas de freguesia que prestam o serviço	Carapinha, União das freguesias de Pinheiro de Coja e Meda de Mburos
Alojamentos servidos (n.º)	32012
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m ³ /ano)	2911547
Plano de contingência	Sim
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança da água	Sim



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	1752,9
Captações de água subterrânea (n.º)	33
Captações de água superficial (n.º)	6
Estações elevatórias (n.º)	23
Estações de tratamento de água (n.º)	3
Outras instalações de tratamento (n.º)	19
Postos de recloração (n.º)	71
Reservatórios (n.º)	130
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	156
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	181
Índice de medição de caudais (em 200)	195
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	25
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	4
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	83
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,37
Índice de segurança e resiliência (em 200)	87
Sazonalidade do abastecimento de água	2
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m ³)	0,11
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	63
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2022	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2018 - 2022	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	93 % [80; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	■	NA [0; 0,50]		■■■■■■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	9 /(1000 ramais.ano) [0; 15]	★	■■■■■■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	100,00 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★★	■■■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	122 % [100; 110]	★★	■■■■■■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	74,5 % [95,0; 100,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 08 - Água não faturada	●	16,2 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,7 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	35 /(100 km.ano) [0; 30]	★	■■■■■■■■■■	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	●	75 % [70; 90]	★	■■■■■■■■■■	
AA 13 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de água	●	2,6 /(10 ⁶ m ³ .ano) [0,7; 2,1]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 14 - Adequação dos recursos humanos de distribuição de água	●	1,0 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 15 - Perdas reais de água	●	23 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,39 kWh/(m ³ .100m) [0,27; 0,43]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	ⓘ	0,00 kg/m ³ [0; 0,04]	★	■■■■■■■■■■	ⓘ O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
AA 18 - Produção própria de energia	●	0 % >=10	★★★	■■■■■■■■■■	

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.