

## 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)	31.895
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	2.858.853
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 (%)	91
Estações de tratamento de água (n.º)	1
Outras instalações de tratamento (n.º)	19
Postos de recloração (n.º)	70
Comprimento total de condutas (km)	1752,9
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	25
Estações elevatórias (n.º)	23
Reservatórios (n.º)	130
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	3,9
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	147
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	181
Índice de medição de caudais (em 200)	195

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2021	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2017 - 2021	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	94 % [80; 100]	★★★	■■■■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,69 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,3 /(1000 ramaisano) [0,0; 1,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,95 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	124 % [100; 110]	★★	■■■■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	74,5 % [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	●	15,9 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,8 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	37 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★	■■■■■■■■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	1,2 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 12 - Perdas reais de água	●	22 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★★	■■■■■■■■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,37 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.
AA 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	●	100 % 100	★★★	■■■■■■■■	

**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.