

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)	31.686
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	2.839.516
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 (%)	90
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)	1752,5
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)	184
Índice de medição de caudais (em 200)	195

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2020	Valor do indicador (valor de referência)	Fabilidade dos dados	Histórico 2016 - 2020	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	94 % [80; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,77 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,2 /(1000 ramaisano) [0,0; 1,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,90 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■■■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	119 % [100; 110]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	74,3 % [95,0; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	O valor do indicador reflete a existência de alojamentos vagos ou com origens alternativas.
AA 08 - Água não faturada	●	16,2 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,8 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	38 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	1,2 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 12 - Perdas reais de água	●	22 l/(ramal.dia) [0; 100]	★	■■■■■■■■■■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,39 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,40]	★★★	■■■■■■■■■■	
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.
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.