

Entidade Gestora:

Águas da Teja

Av.ª Comunidades Europeias N.º 39 Apartado 48, 6420-044 TRANCOSO
Tel. + 351 271 829 000, Fax + 351 271 829 009, E-mail aguasdateja@aguasdateja.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão municipal)
Entidade titular	CM de Trancoso
Composição acionista (%)	100% AQUAPOR
Período de vigência do contrato	1997 - 2022
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	NA
Alojamentos servidos (n.º)	5.505
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	593.502
Produção própria de energia (%)	1



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	1
Captações de água subterrânea (n.º)	7
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	10
Estações de tratamento de água (n.º)	1
Outras instalações de tratamento (n.º)	7
Postos de recloração (n.º)	37
Comprimento total de condutas (km)	378,8
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	18
Estações elevatórias (n.º)	1
Reservatórios (n.º)	37
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	5,1
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	146
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) - em teste	0
Índice de medição de caudais (em 200) - em teste	165

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2016	Valor do indicador (valor de referência)	Fabilidade dos dados	Histórico 2012 - 2016	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	85 % [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	●	0,54 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,0 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 04 - Água segura	●	97,60 % [98,50; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	108 % [100; 110]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	78 % [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	●	17,6 % [0,0; 20,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,3 %/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	●	21 /(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	●	1,6 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★	■ ■ ■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 12 - Perdas reais de água	●	0,6 m³/(km.dia) [0; 3,0]	★★	■ ■ ■ ■ ■	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	✘	NR [0,27; 0,40]		■ ■ ■ ■ ■	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.

Avaliação: ● qualidade de serviço boa; ● qualidade de serviço mediana; ● qualidade de serviço insatisfatória; ① 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 criar condições para melhorar a recolha da informação necessária ao cálculo dos indicadores.
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.