

## 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](mailto: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)	5.538
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	597.567
Produção própria de energia (%)	7



#### 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 (%)	14
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)	390,8
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	17
Estações elevatórias (n.º)	2
Reservatórios (n.º)	38
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	5,1
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	146
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	165

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2019	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2015 - 2019	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	86 % [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	●	0,61 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,0 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★	■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	98,37 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	118 % [100; 110]	★★★	■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	77,5 % [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	●	17,8 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,0 %/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	●	26 /(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	●	1,7 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
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.

NA

A EG informou que no ano em análise não

**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 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.