

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% AQUAFOR
Período de vigência do contrato	1997 - 2022
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	NA
Alojamentos servidos (n.º)	4710
Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis (%)	78
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	196.324
Utilização de águas residuais tratadas (%)	0
Produção própria de energia (%)	19



Perfil do sistema de saneamento de águas residuais:

Estações de tratamento de águas residuais (n.º)	9
Fossas sépticas coletivas (n.º)	24
Licenciamento de descargas (%)	100
Comprimento total de coletores (km)	154,9
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	37
Comprimento total de coletores separativos de águas pluviais (km)	0
Estações elevatórias (n.º)	5
Descarregadores de emergência (n.º)	0
Emissários submarinos (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	59
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	0

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2019	Valor do indicador (valor de referência)	Fabilidade dos dados	Histórico 2015 - 2019	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AR 01 - Acessibilidade física do serviço através de redes fixas	●	77 % [70; 100]	★★★	-----	Existem condições contratuais com impacto na cobertura do serviço, sendo a entidade concedente responsável por investimentos infraestruturais.
AR 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,12 % [0; 0,50]	★★★	-----	
AR 03 - Ocorrência de inundações	●	0,00 /(1000 ramais.ano) [0; 0,25[★★★	-----	
AR 04 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	-----	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AR 05 - Cobertura dos gastos	●	65 % [100; 110]	★★★	-----	
AR 06 - Adesão ao serviço	●	73,1 % [95,0; 100]	★★★	-----	A entidade gestora deve promover a adesão de utilizadores ao sistema, em articulação com a entidade titular (município).
AR 07 - Reabilitação de coletores	●	0,0 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	-----	Os trabalhos de reabilitação de coletores não são da responsabilidade da entidade gestora, mas sim da responsabilidade do concedente.
AR 08 - Ocorrência de colapsos estruturais em coletores	●	0,0 /((100 km.ano) 0,0	★★★	-----	
AR 09 - Adequação dos recursos humanos	●	3,5 /((100 km.ano) [5,0; 12,0]	★★	-----	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AR 10 - Eficiência energética de instalações elevatórias	✗	NR [0,27; 0,45]		--- ✗ --- ✗ --- ✗	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AR 11 - Acessibilidade física ao tratamento	●	100 % 100	★★★	-----	
AR 12 - Controlo de descargas de emergência	—	NA [90; 100]		-----	A entidade gestora informou não ter descarregadores nas estações elevatórias.
AR 13 - Cumprimento da licença de descarga	●	50 % 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 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.