

Entidade Gestora:

Águas do Interior - Norte

Av. Rainha Santa Isabel, n.º 1, 5000-434 VILA REAL

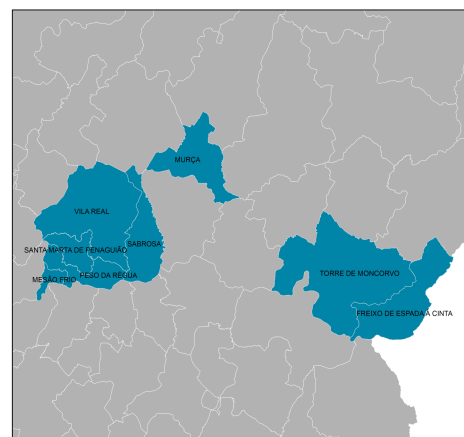
Tel. , Fax , E-mail geral@adin.pt



2017/CEP.5290 - 2017/AMB.0839

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Delegação (empresa municipal ou intermunicipal)
Entidade titular	CM de Freixo de Espada à Cinta, CM de Mesão Frio, CM de Murça, CM de Peso da Régua, CM de Sabrosa, CM de Santa Marta de Penaguião, CM de Torre de Moncorvo, CM de Vila Real
Composição acionista	CM de Freixo de Espada à Cinta: 6,27%; CM de Mesão Frio: 7,12%; CM de Murça: 11,77%; CM de Peso da Régua: 30,72%; CM de Sabrosa: 12,68%; CM de Santa Marta de Penaguião: 13,61%; CM de Torre de Moncorvo: 16,36%; CM de Vila Real: 1,48%
Período de vigência do contrato	2019 - 2069
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Norte, S.A.
Entidades gestoras das quais importa água	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água	NA
Juntas de freguesia que prestam o serviço	Lagoaça, Fornos; Felgar, Souto da Velha, Carvalhal (parte)
Alojamentos servidos (n.º)	56196
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	5037503
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança da água	Não



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	1710,6
Captações de água subterrânea (n.º)	107
Captações de água superficial (n.º)	1
Estações elevatórias (n.º)	16
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	108
Postos de recloração (n.º)	0
Reservatórios (n.º)	251
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	124
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	32
Índice de medição de caudais (em 200)	120
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	33
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	2
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	40
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	NR
Índice de segurança e resiliência (em 200)	125
Sazonalidade do abastecimento de água	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m³)	0,01
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	NA
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NA
Ramais afetados por falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais·ano)]	15

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2023	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2023	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço		97 % [80; 100]	★	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço		0,42 % [0; 0,50]	★★★	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento		0,2 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	
AA 04 - Água segura		99,10 % [98,50; 100]	★★★	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos		84 % 100	★★★	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos		96 % [100; 110]	★★	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	
AA 07 - Adesão ao serviço		86,8 % [95,0; 100,0]	★	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	
AA 08 - Água não faturada		34,3 % [0,0; 20,0]	★★★	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	
AA 09 - Reabilitação de condutas		1,2 %/ano [1,5; 4,0]	★★	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas		8 /(100 km.ano) [0; 30]	★★	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento		NA [70; 90]		<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água		1,8 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 15 - Perdas reais de água		110 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias		0,87 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,43]	★	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento		NA [0; 0,04]		<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 18 - Produção própria de energia		0 % ≥10	★★★	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	

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.