

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 - 2033
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	NA
Entidades gestoras das quais importa água	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água	NA
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Alojamentos servidos (n.º)	5587
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	515865
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança da água	Sim



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	396,6
Captações de água subterrânea (n.º)	6
Captações de água superficial (n.º)	1
Estações elevatórias (n.º)	2
Estações de tratamento de água (n.º)	1
Outras instalações de tratamento (n.º)	6
Postos de recloração (n.º)	36
Reservatórios (n.º)	38
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	153
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	185
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	23
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	6
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	35
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,38
Índice de segurança e resiliência (em 200)	80
Sazonalidade do abastecimento de água	50
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m³)	0,15
Encaminamento adequado de lamas do tratamento (%)	100,0
Benefício do tarifário social (%)	58
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100
Ramais afetados por falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais·ano)]	0

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2024	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2024	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço		84 % [80; 100]	★		
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço		0,46 % [0; 0,50]	★★★		
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento		0,0 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★★		
AA 04 - Água segura		98,43 % [98,50; 100]	★★★		
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos		100 % 100	★★★		
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos		124 % [100; 110]	★★		O reporte de contas encontra-se em fase de validação, pelo que o contraditório do valor do indicador será efetuado no âmbito do respetivo módulo.
AA 07 - Adesão ao serviço		77,8 % [95,0; 100,0]	★		
AA 08 - Água não faturada		18,8 % [0,0; 20,0]	★★★		
AA 09 - Reabilitação de condutas		0,3 %/ano [1,5; 4,0]	★★★		
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas		29 /(100 km.ano) [0; 30]	★★★		
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento		63 % [70; 90]	★★★		
AA 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água		1,5 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★★		
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 15 - Perdas reais de água		24 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★★		
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias		0,38 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,43]	★★★		
AA 17 - Produção de lamas de tratamento		0,04 kg/m³ [0; 0,04]	★★★		
AA 18 - Produção própria de energia		3 % ≥10	★★★		

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.