

Entidade Gestora:

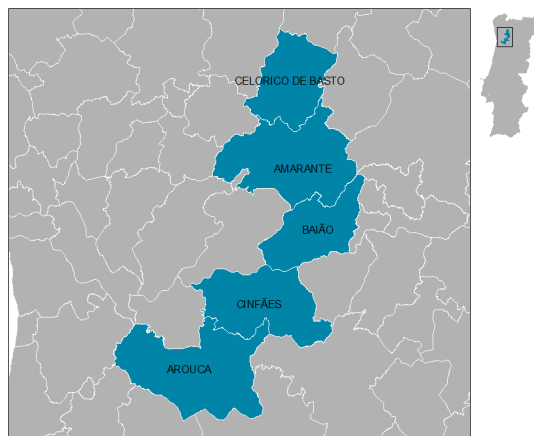
Águas do Norte (Parceria Estado/municípios)

Rua Dom Pedro de Castro, n.º 1A, 5000-669 VILA REAL

Tel. + 351 259 309 370, Fax + 351 259 309 371, E-mail geral.adnorte@adp.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Delegação (parceria Estado/ municípios)
Entidade titular	CM de Amarante, CM de Arouca, CM de Baião, CM de Celorico de Basto, CM de Cinfães, CM de Fafe, CM de Santo Tirso, CM de Trofa
Composição acionista	70,74% AdP, 29,26% municípios
Período de vigência do contrato	2013 - 2045
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Norte, S.A. e Águas do Douro e Paiva, S.A.
Entidades gestoras das quais importa água	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água	Águas do Marco
Juntas de freguesia que prestam o serviço	Aboadela, Rebordelo
Alojamentos servidos (n.º)	38838
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	3231036
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)	2362,4
Captações de água subterrânea (n.º)	162
Captações de água superficial (n.º)	1
Estações elevatórias (n.º)	39
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	89
Postos de recloração (n.º)	8
Reservatórios (n.º)	156
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	155
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	132
Índice de medição de caudais (em 200)	104
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	17
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	2
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NR
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,52
Índice de segurança e resiliência (em 200)	102
Sazonalidade do abastecimento de água	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m ³)	NR
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	58
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2022	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2018 - 2022	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço		74 % [80; 100]	★★★		
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço		0,73 % [0; 0,50]	★★★		
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento		NA [0; 15]			Face à metodologia e resultados obtidos a ERSAR optou por não avaliar o indicador para as entidades gestoras em baixa.
AA 04 - Água segura		99,15 % [98,50; 100]	★★★		
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos		96 % 100	★★★		
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos		111 % [100; 110]	★★★		
AA 07 - Adesão ao serviço		64,8 % [95,0; 100,0]	★★★		
AA 08 - Água não faturada		39,7 % [0,0; 20,0]	★★		
AA 09 - Reabilitação de condutas		0,6 %/ano [1,5; 4,0]	★★★		
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas		56 /(100 km.ano) [0; 30]	★★		
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento		NA [70; 90]			A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 13 - Adequação dos recursos humanos no tratamento de água		NA [0,7; 2,1]			A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 14 - Adequação dos recursos humanos de distribuição de água		2,1 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★★		
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 15 - Perdas reais de água		1,9 m ³ /(km.dia) [0,0; 3,0]	★★		
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias		NR [0,27; 0,43]			Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
AA 17 - Produção de lamas de tratamento		NA [0; 0,04]			A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 18 - Produção própria de energia		NR ≥10			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; ⊕ 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.