Entidade Gestora:

Águas do Norte (Concessão multimunicipal)

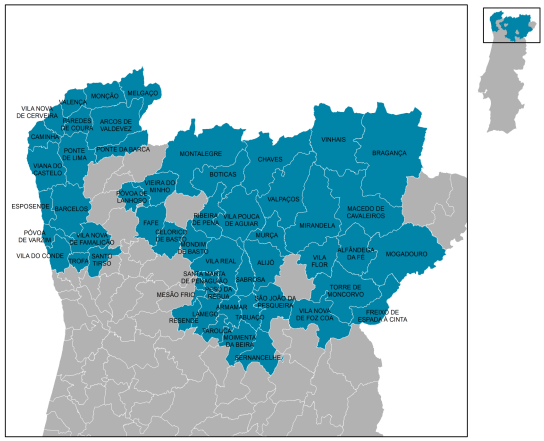
Rua Dom Pedro de Castro, n.º 1A, 5000-669 VILA REAL

Tel. + 351 259 309 370, Fax + 351 259 309 371,

E-mail geral.adnorte@adp.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão multimunicipal)
Entidade titular	Estado
Composição acionista	51% AdP, 49% Municípios
Período de vigência do contrato	2015 - 2045
Tipo de serviço	Em alta
Entidades gestoras das quais importa água	Águas do Vale do Tejo Águas do Norte (Parceria Estado/municípios)
Entidades gestoras para as quais exporta água	Águas do Vale do Tejo
Alojamentos servidos (n.º)	613103
Tipologia da área de intervenção	Área mediamente urbana
Volume de atividade (m^3/ano)	73306838
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Sim
Plano de segurança da água	Sim



Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	2715,4
Captações de água subterrânea (n.º)	48
Captações de água superficial (n.º)	55
Estações elevatórias (n.º)	220
Estações de tratamento de água (n.º)	35
Outras instalações de tratamento (n.º)	33
Postos de recloragem (n.º)	156
Reservatórios (n.º)	477
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	197
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	192
Índice de medição de caudais (em 200)	166
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	2
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	97
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,69
Índice de segurança e resiliência (em 200)	176
Sazonalidade do abastecimento de água	1
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO_2e/m^3)	0,15
Acessibilidade física do serviço (%)	82
Adesão ao serviço (%)	94
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	100,0
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 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,00 /(ponto de entrega.ano) 0,00	★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
AA 04 - Água segura	●	99,71 % [98,50; 100]	★★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	85 % 100	★★★	▬	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	118 % [100; 110]	★★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
AA 08 - Água não faturada	●	3,5 % [0,0; 5,0]	★★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,1 ‰/ano [1,5; 4,0]	★★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	16 /(100 km.ano) [0; 15]	★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	●	66 % [70; 90]	★	▬	
AA 12 - Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento	●	3,6 /(10^6 m^3.ano) [1,0; 2,5]	★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 15 - Perdas reais de água	●	1,7 m^3/(km.dia) [0,0; 5,0]	★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,40 kWh/(m^3.100m) [0,27; 0,43]	★★	▬ ▬ ▬ ▬ ▬	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	ⓘ	0,02 kg/m^3 [0; 0,04]	★★★	ⓘ	O indicador encontra-se em fase de teste, não sendo objeto de avaliação.
AA 18 - Produção própria de energia	●	0 % >=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.