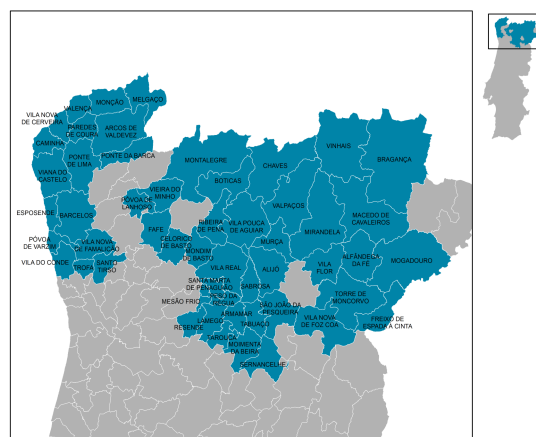


Águas do Norte (Concessão multimunicipal)

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

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)	625917
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	71767404
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Sim
Plano de securança da água	Sim

Cumprimento da rede (km)	2732,4
Captações de água subterrânea (n.º)	48
Captações de água superficial (n.º)	55
Estações elevatórias (n.º)	222
Estações de tratamento de água (n.º)	36
Outras instalações de tratamento (n.º)	33
Postos de recloração (n.º)	159
Reservatórios (n.º)	479
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	187
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	192
Índice de medição de caudais (em 200)	170
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	2
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	97
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,67
Índice de segurança e resiliência (em 200)	176
Sazonalidade do abastecimento de água	1
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m ³)	0,13
Acessibilidade física do serviço (%)	84
Adesão ao serviço (%)	95
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	100,0
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NA



Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2023	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2019 - 2023	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		99,70 % [98,50; 100]	★★★		
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos		73 % 100	★★★		
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos		109 % [100; 110]	★★★		
AA 08 - Água não faturada		2,8 % [0,0; 5,0]	★★★		
AA 09 - Reabilitação de condutas		0,2 %/ano [1,5; 4,0]	★★★		
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas		14 /(100 km.ano) [0; 15]	★★★		
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento		68 % [70; 90]	★		
AA 12 - Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento		3,3 /(10 ⁶ m ³ .ano) [1,0; 2,5]	★★★		
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 15 - Perdas reais de água		1,0 m ³ /(km.dia) [0,0; 5,0]	★★★		
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias		0,38 kWh/(m ³ .100m) [0,27; 0,43]	★★★		
AA 17 - Produção de lamas de tratamento		0,02 kg/m ³ [0; 0,04]	★★★		①
AA 18 - Produção própria de energia		1 % ≥10	★★★		

Avaliação: qualidade de serviço boa; qualidade de serviço mediana; qualidade de serviço insatisfatória; ① 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.