

## Entidade Gestora:

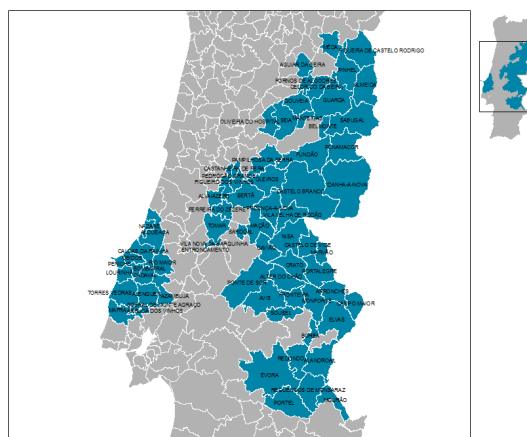
### Águas do Vale do Tejo

Rua Dr. Francisco Pissarra de Matos, n.º.21, R/C, 6300-693 GUARDA  
Tel. + 351 271 225 317, Fax + 351 271 221 955, E-mail geral.advt@adp.pt



### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão multimunicipal)
Entidade titular	Estado
Composição acionista	68,74% AdP, 31,26% Municípios e EDIA
Período de vigência do contrato	2015 - 2045
Tipo de serviço	Em alta
Entidades gestoras das quais importa água	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água	NA
Alojamentos servidos (n.º)	523227
Tipologia da área de intervenção	Área mediana urbana
Volume de atividade (m³/ano)	82736322
Plano de contingência	Sim
Plano de eficiência energética	Sim
Plano de segurança da água	Sim



### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	3608,8
Captações de água subterrânea (n.º)	330
Captações de água superficial (n.º)	44
Estações elevatórias (n.º)	204
Estações de tratamento de água (n.º)	47
Outras instalações de tratamento (n.º)	87
Postos de recloração (n.º)	250
Reservatórios (n.º)	659
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	166
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	172
Índice de medição de caudais (em 200)	159
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	1
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	51
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	NR
Índice de segurança e resiliência (em 200)	193
Sazonalidade do abastecimento de água	1
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m³)	0,08
Acessibilidade física do serviço (%)	97
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 2024	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2024	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AA 03 - Coorência de falhas no abastecimento	●	0,02 /(ponto de entrega.ano) 0,00	★★★	■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,53 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	100 % 100	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	107 % [100; 110]	★★★	■■■■■	
AA 08 - Água não faturada	●	6,8 % [0,0; 5,0]	★★	■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,4 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	5 /(100 km.ano) [0; 15]	★★★	■■■■■	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	●	64 % [70; 90]	★	■■■■■	
AA 12 - Adequação dos recursos humanos na adução e tratamento	●	3,6 /(10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> .ano) [1,0; 2,5]	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 15 - Perdas reais de água	●	2,5 m <sup>3</sup> /(km.dia) [0,0; 5,0]	★	■■■■■	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,44 kWh/(m <sup>3</sup> .100m) [0,27; 0,43]	★	■■■■■	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	●	0,12 kg/m <sup>3</sup> [0; 0,04]	★★★	ⓘ ■■■■	
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.