

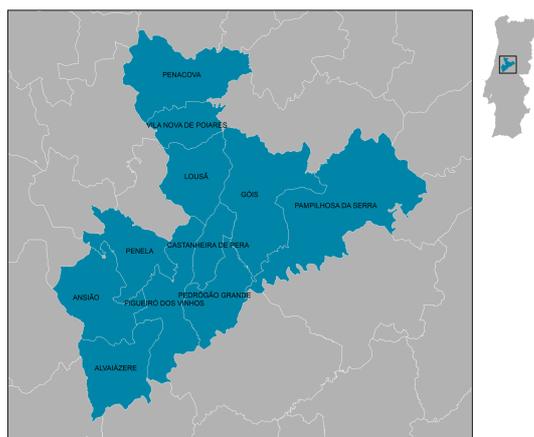
Entidade Gestora:

APIN

Zona Industrial de Penela, lote 15, 3230-347 FENELA
Tel. + 351 239 840 672, Fax , E-mail rui.simoes@apin.pt

Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Delegação (empresa municipal ou intermunicipal)
Entidade titular	CM de Alvaázere, CM de Ansião, CM de Castanheira de Pera, CM de Figueiró dos Vinhos, CM de Góis, CM de Lousã, CM de Pampilhosa da Serra, CM de Pedrógão Grande, CM de Penacova, CM de Penela, CM de Vila Nvva de Pbiaries
Composição acionista	CM de Alvaázere: 8,98%; CM de Ansião: 13,73%, CM de Castanheira de Fêra: 4,26%; CM de Figueiró dos Vinhos: 5,82%; CM de Góis: 7,20%; CM de Lousã: 18,39%, CM de Pampilhosa da Serra: 7,90%; CM de Pedrógão Grande: 5,54%; CM de Penacova: 14,04%; CM de Penela: 6,77%; CM de Vila Nvva de Pbiaries: 7,37%
Período de vigência do contrato	2019 - 2049
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Vale do Tejo, S.A. e Águas do Centro Litoral, S.A.
Entidades gestoras das quais importa água	Águas do Planalto CM de Arganil CM de Condeixa-a-Nova
Entidades gestoras para as quais exporta água	Águas do Baixo Mondego e Gândara Águas de Ourém
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Alojamentos servidos (n.º)	60921
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	4190673
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)	2925,1
Captações de água subterrânea (n.º)	193
Captações de água superficial (n.º)	6
Estações elevatórias (n.º)	76
Estações de tratamento de água (n.º)	3
Outras instalações de tratamento (n.º)	85
Postos de recloração (n.º)	80
Reservatórios (n.º)	393
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	99
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	55
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	23
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	1
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	10
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,15
Índice de segurança e resiliência (em 200)	38
Sazonalidade do abastecimento de água	3
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m³)	0,02
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	55
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100
Ramais afetados por falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais:ano)]	229

Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2023	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2023	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	100 % [80; 100]	★	■ ■ ■ ■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,58 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	4,3 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★	■ ■	
AA 04 - Água segura	●	98,80 % [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	●	93 % [100; 110]	★★	■ ■ ■ ■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	95,8 % [95,0; 100,0]	★	■ ■ ■ ■	
AA 08 - Água não faturada	●	55,1 % [0,0; 20,0]	★★★	■ ■ ■ ■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	1,3 %/ano [1,5; 4,0]	★	■ ■ ■ ■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	54 /(100 km.ano) [0; 30]	★★	✗ ✗ ■ ■	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	●	41 % [70; 90]	★	■ ■	
AA 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água	●	1,4 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★★	■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 15 - Perdas reais de água	●	201 l/(ramal.dia) [0; 100]	★	✗ ■ ■ ■	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,95 kWh/(m ³ .100m) [0,27; 0,43]	★	✗ ✗ ■ ■	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	●	0,00 kg/m ³ [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.