

## Entidade Gestora:

### Aquaelvas

Praça da República, 12, 7350-126 ELVAS  
Tel. + 351 268 639 201 + 351 910 514 149, Fax + 351 268 639 208, E-mail aquaelvas@fcc.es

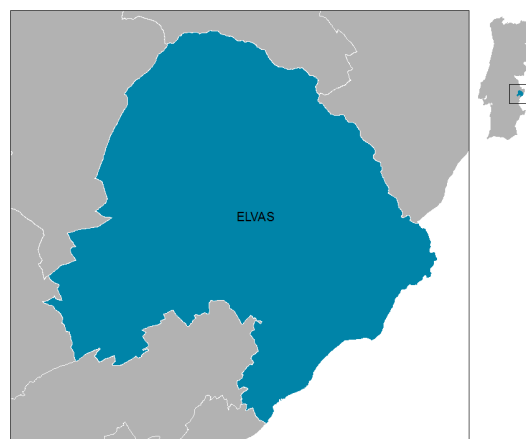


### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão municipal)
Entidade titular	CM de Elvas
Composição acionista (%)	FCC Aqualia, SA (100%)
Período de vigência do contrato	2008 - 2038
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Vale do Tejo, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	10.653
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	1.110.009
Produção própria de energia (%)	0

### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	0
Captações de água subterrânea (n.º)	8
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NR
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	3
Postos de rechloragem (n.º)	6
Comprimento total de condutas (km)	234,5
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	42
Estações elevatórias (n.º)	5
Reservatórios (n.º)	16
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	3,6
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	94
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200) - em teste	0
Índice de medição de caudais (em 200)	174



## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2017	Valor do indicador (valor de referência)	Fabilidade dos dados	Histórico 2013 - 2017	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	87 % [80; 100]	★	■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,39 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	0,6 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★	■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	99,46 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	95 % [100; 110]	★	■■■■■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	92,1 % [95,0; 100]	★	■■■■■	
AA 08 - Água não faturada	●	25,8 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,6 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	29 /(100 km.ano) [0; 30]	★	■■■■■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	1,7 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★	■■■■■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 12 - Perdas reais de água	●	82 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★	■■■■■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,81 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,40]	★★★	■■■■■	
AA 14 - Encaminhamento adequado de lamas do tratamento	■	NA 100		■■■■■	A entidade gestora não opera instalações de tratamento com produção de lamas.

**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.