

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 Aquaelva, 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)	10.486
Tipologia da área de intervenção	Área predominantemente rural
Volume de atividade (m³/ano)	1.021.080
Produção própria de energia (%)	NA

Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	0
Captações de água subterrânea (n.º)	11
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	0
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	3
Postos de recloração (n.º)	6
Comprimento total de condutas (km)	234,6
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	42
Estações elevatórias (n.º)	10
Reservatórios (n.º)	16
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	3,5
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	94
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	182

AENOR	AENOR	AENOR
GESTÃO DE QUALIDADE	GESTÃO AMBIENTAL	SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO
ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
ER-1210/2011 - 005/00	GA-2011/0635 - 005/00	SST-0074/2020 - 059/00



Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2021	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2017 - 2021	Observações
ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	87 % [80; 100]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,42 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	1,7 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 04 - Água segura	●	99,34 % [98,50; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	113 % [100; 110]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	90,6 % [95,0; 100]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 08 - Água não faturada	●	34,0 % [0,0; 20,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,2 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	36 /(100 km.ano) [0; 30]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	1,5 /1000 ramais [2,0; 4,0]	★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 12 - Perdas reais de água	●	128 l/(ramal.dia) [0; 100]	★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,59 kWh/(m³.100m) [0,27; 0,40]	★★★	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	O valor do indicador não reflete todas as instalações de bombeamento por não existir informação suficiente e ou frável para o cálculo da respetiva eficiência energética.
AA 14 - Encaminamento 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.