

# aquaelvas, Águas de Elvas, S.A.

**Contrato de Concessão da Exploração e Gestão dos Sistemas de Gestão de Água  
para Consumo Público e Recolha de Efluentes do Concelho de Elvas**

## **Relatório do Serviço 2009**



A **aquaelvas** é uma empresa participada a

100% pela **aqualia**, empresa do Grupo 

para o **Sector da Água**.

# SOLUÇÕES QUE A aqualia APRESENTA



Gestão de serviços públicos del agua.  
Concesiones de infraestructuras hidráulicas.  
Mantenimiento y explotación de infraestructuras para riego.  
Diseño, construcción y gestión de instalaciones acuático - deportivas.

## UMA EMPRESA ÚNICA

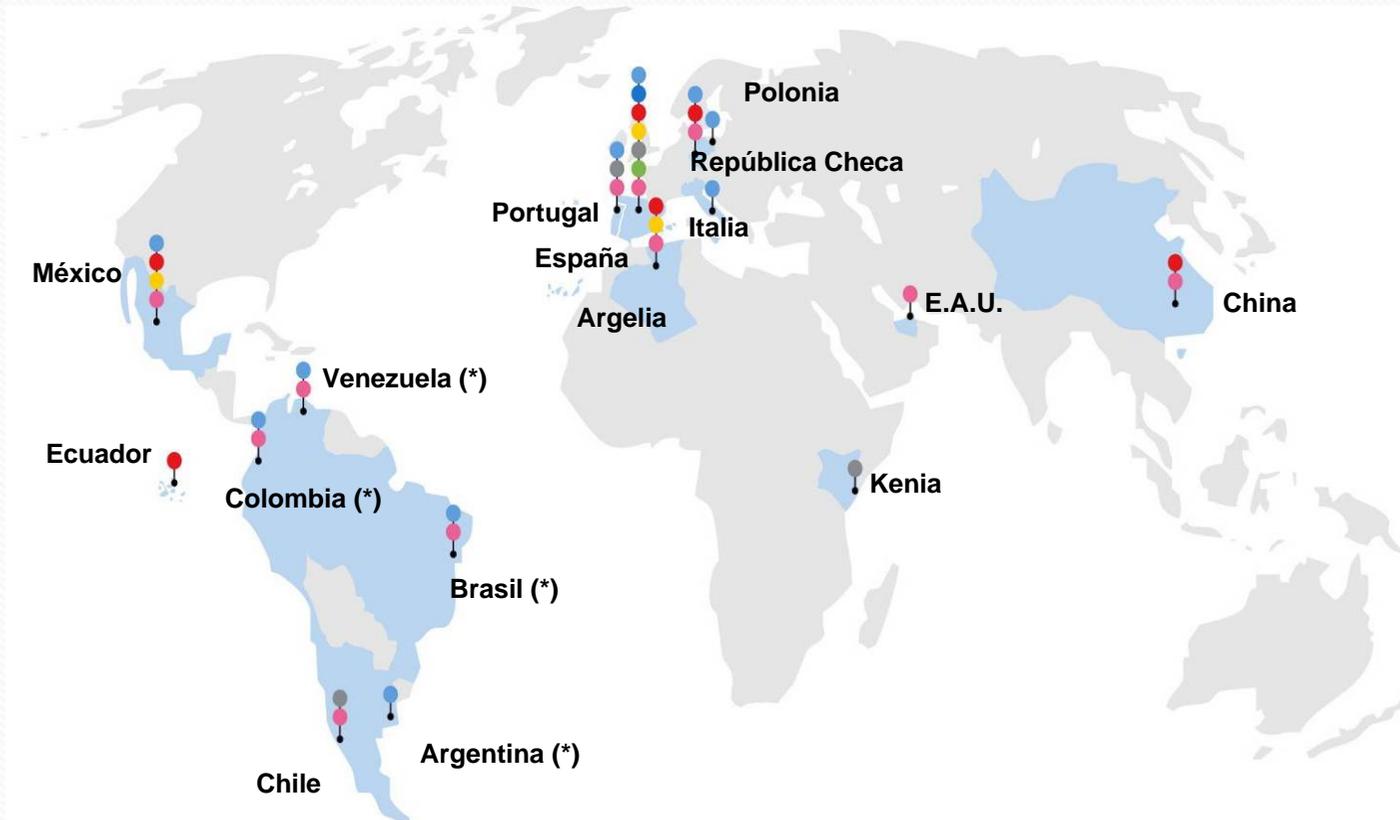


Diseño y construcción de infraestructuras hidráulicas.



Soluciones globales para el uso del agua en la industria.

# aqualia no mundo



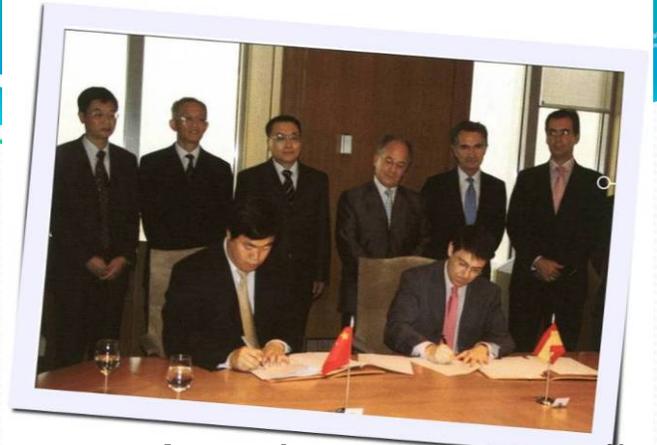
(\*) Proactiva de Medioambiente (50% FCC-50% Veolia)

- Oficina técnico comercial.
- Gestión de agua.
- Construcción de plantas de tratamiento.
- Concesiones.
- aqualia industrial.
- Riego.
- Oficina de Atención al Cliente.

# Abrantes (Portugal)



Campo Maior (Portugal)



Acordo para a gestão na China

Interés en activos de la alemana RWE  
**FCC analiza compras en el negocio del agua tras ganar un gran contrato en Sicilia**



Global Water Awards. (Barcelona, 2007)



Elvas (Portugal) Premio Internacional De Inovação Tecnológica. Roma 2007



Caltanissetta (Italia)



SmVak (Rep. Checa)



- **11-09-2008** - foi assinado o Contrato de Concessão para a Exploração e Gestão dos Sistemas de Distribuição de Água para Consumo Público e Recolha de Efluentes do Concelho de Elvas, entre o Município de Elvas e a aquaelvas – Águas de Elvas, S.A.
- **01-05-2009** – Início de actividade da **aquaelvas** enquanto gestora do serviço de águas e de saneamento.

Com a capacidade e know-how dos seus sócios, a **aquaelvas** apresenta um projecto baseado em dois pilares fundamentais.

- **Máxima qualidade do serviço:**
  - Utilização de Tecnologia de Ponta;
  - Uma orgânica de pessoal altamente qualificado.
- **Excelência na assistência ao utilizador (Cliente).**

A **aquaelvas**, dedica-se exclusivamente à exploração e gestão do sistemas públicos de distribuição de água para consumo humano e recolha de efluentes do concelho de Elvas.

**Na vertente técnica:**

- Gestão dos Reservatórios em Baixa;
- Gestão dos grupos hidropressores;
- Gestão da rede de água potável em baixa;
- Gestão da rede de saneamento em baixa.

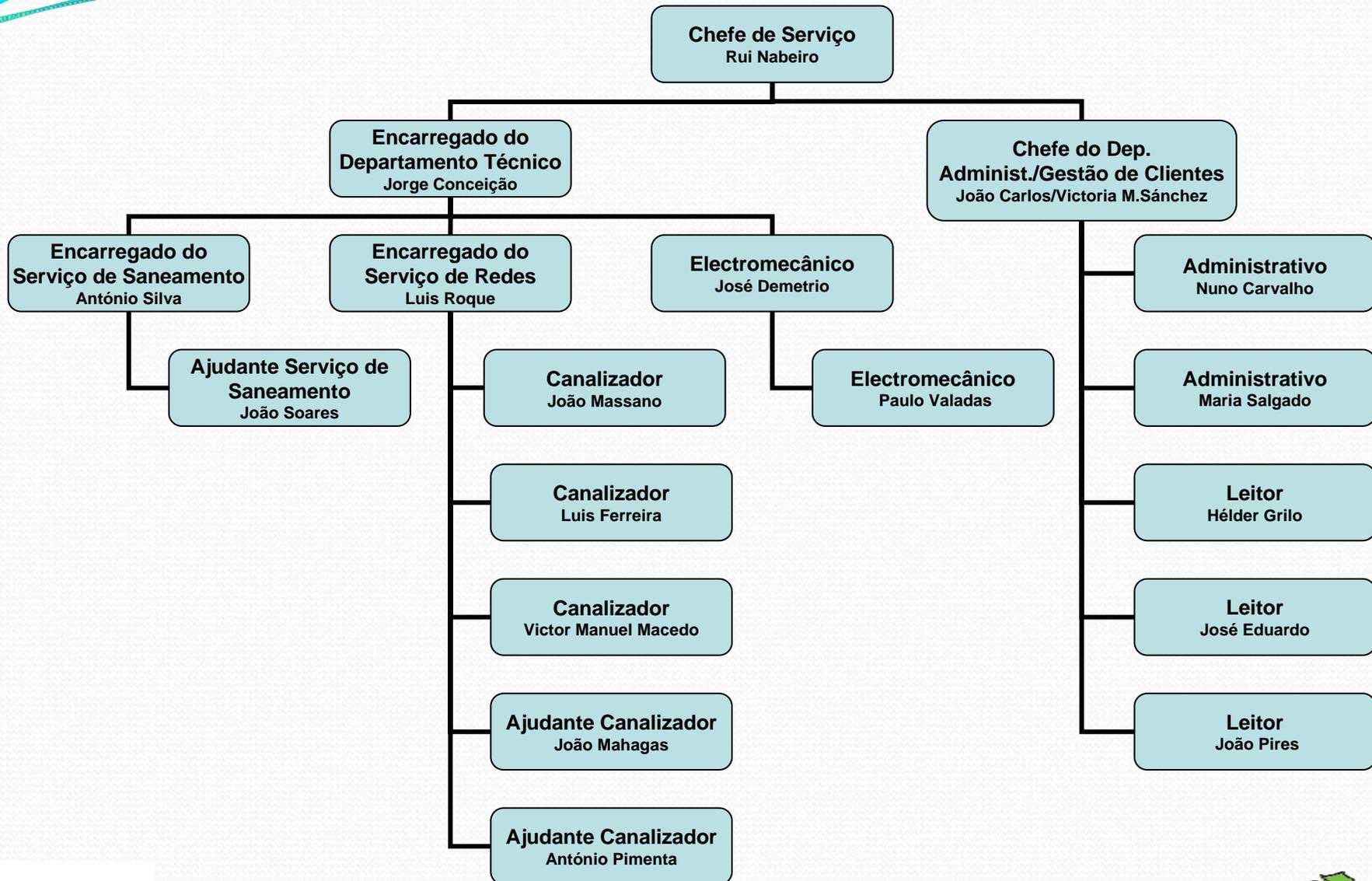
**A gestão destes sistemas assenta fundamentalmente em:**

- Manutenção e Conservação das Infra-estruturas e equipamentos;
- Melhoria contínua das actuais condições;
- Construção de novas Infra-estruturas.

**Na vertente Comercial:**

- Focalização no utilizador (Cliente).

# Estrutura Organizacional da aquaelvas



## Estrutura Organizacional da aquaelvas (Cont.)



- **Departamento Técnico**

- Jorge Conceição – Encarregado do Departamento Técnico
- Luís Roque – Encarregado do Serviço de Redes (Canalizador)
- António Silva – Encarregado do Serviço de Saneamento
- José Demétrio – Electromecânico
- Luís Ferreira – Canalizador
- João Massano – Canalizador
- Victor Macedo – Canalizador
- Paulo Valadas – Electromecânico
- João Soares – Ajudante Serviço de Saneamento
- João Chagas – Ajudante de Canalizador
- António Pimenta – Ajudante Canalizador

- **Horário de Trabalho**
  - 8h00 -13h00 e das 14h00 às 17h00
- **Serviço de Piquete (+351 91 051 41 51)**
  - Fora do horário de trabalho e de forma rotativa, estes funcionários encontram-se disponíveis para atender às emergências que ocorram.



- **Departamento Comercial**

- Victoria Sanchez Bravo – Gestão Clientes / Facturação
- Nuno Carvalho – Administrativa / Cobranças
- Maria Salgado – Administrativa / Cobranças
- José Eduardo – Leitor
- Hélder Grilo – Leitor
- João Pires – Leitor



- **Horário de Trabalho**

- **Todo o ano**
  - 9h00 -12h30 e das 14h00 às 17h30



As infra-estruturas quando iniciamos a nossa gestão necessitavam de algumas obras e alterações para o seu melhor desempenho.

Para permitir demonstrar o nosso empenho e dedicação na melhoria constante do serviço, projectámos um plano de investimentos ambicioso que vai para além do exigido no concurso público.

- **Mais de 9.000.000,00 €** (nove milhões de euros) serão investidos no serviço de água do Concelho de Elvas, tendo já sido realizados aproximadamente 1.990.875,00 €

# Detalhe do Plano de Investimentos

Cronograma								
INVESTIMENTOS	Valores		1º Ano	2º Ano	3º Ano	4º Ano	5º Ano	
	Plano Investimentos Inicial	Alteração Plano Inicial de Investimentos	(de 01 de Maio de 2009 a 30 de Abril de 2010)	(de 01 de Maio de 2010 a 30 de Abril de 2011)	(de 01 de Maio de 2011 a 30 de Abril de 2012)	(de 01 de Maio de 2012 a 30 de Abril de 2013)	(de 01 de Maio de 2013 a 30 de Abril de 2014)	
	5.783.648,08	5.783.648,08	1.793.828,66	1.960.994,67	1.635.684,35	166.784,25	226.356,15	
1	Reforço das zonas de Bairro S. Pedro, Carvalha e Revoltinho, em Elvas	234.504,52	138.677,82	138.677,82				
2	Conduta da Boa Fé Rua nossa senhora de Fatima e Rua Mario Cidrais	0,00	67.656,12	67.656,12				
3	Conduta Calçadinha / Elvas	473.539,09	473.539,09	64.822,51		408.716,58		
4	Conduta Vila Boim - Terruegem	852.177,43	0,00					
5	Telecomando e telecontrolo	523.311,29	523.311,29	171.527,48	351.783,81			
6	Acondicionamento dos depósitos de água potável	121.271,60	121.271,60	40.423,87	80.847,73			
7	Acondicionamento das instalações de água potável	179.151,23	179.151,23	59.717,08	119.434,15			
8	Acondicionamento dos poços/furos	60.635,80	60.635,80	20.211,93	40.423,87			
9	Acondicionamento das diferentes EBAP	172.260,80	172.260,80	57.420,27	114.840,53			
10	Renovação contadores	631.748,00	631.748,00	210.582,67	421.165,33			
11	SIG	100.000,00	100.000,00	100.000,00				
12	Sectorização	289.404,16	289.404,16		289.404,16			
13	Colector geral da ribeira de Cêto	772.020,83	772.020,83	772.020,83				
14	Acondicionamento das diferentes EBAR	86.819,43	86.819,43	28.939,81	57.879,62			
15	Saneamento - Linha do Hospital	507.450,83	507.450,83			507.450,83		
16	Plano Director	30.000,00	30.000,00		30.000,00			
17	Saneamento - Avenida da Piedade, estrada de Santa Rita e Avenida António Sardinha	166.784,25	166.784,25		166.784,25			
18	Saneamento - Estrada e Loteamento da Carvalha	226.356,13	226.356,13			113.178,06	113.178,07	
19	Abastecimento de água a zona do Caia (Espanha-Portugal)	356.212,69	356.212,69			356.212,69		
20	Adução a S. Lourenço	0,00	61.828,28	61.828,28				
21	Novos investimentos	0,00	818.519,73	0,00	288.431,21	363.304,25	53.606,19	113.178,08

Novos investimentos que não constavam no plano de investimentos inicial

R1

- He cambiado el texto

RPerezF; 9/12/2007

# Plano de Investimentos – obras executadas

- **Conduto da Boa Fé - Rua N.ª Sr.ª de Fátima e Rua Mário Cidrais**
  - **Motivo:** As condutas de abastecimento existentes nestas duas ruas são em fibrocimento, muito antigas e que passavam pelo interior dos lotes, por debaixo das construções;
  - **Intervenção:** Conduto de abastecimento em PEAD 90mm PN10 num total de 420 metros, 30 novos ramais de abastecimento e colocação de novas válvulas para sectorização da rede;
  - **Valor do investimento: 67.656,12 €**



# Plano de Investimentos – obras em execução

- **Colector geral da ribeira do Cêto**

- **Motivo:** O colector existente apresentava muitos problemas e anomalias de funcionamento, devido essencialmente à degradação, assoreamento e ao seu diâmetro reduzido do colector.
- **Intervenção:** Substituição do interceptor que se encontra danificado, por tubagem em PVC DN 400 numa extensão de 2.471 m, com caixas de visita estanques pré-fabricadas em PVC;
- **Valor do investimento: 772.020,80 €**

**Antes:**



# Plano de Investimentos – obras em execução (Cont.)

- Colector geral da ribeira do Cêto (Cont.)

Depois:



# Plano de Investimentos – obras em execução (Cont.)

## • Adução a S. Lourenço

- **Motivo:** O abastecimento a S. Lourenço era realizado através de água captada subterraneamente (furo), que não apresenta os parâmetros de qualidade necessários para consumo.
- **Intervenção:** Execução de uma conduta nova em PEAD 63mm com 900 m, ligada a conduta geral de abastecimento Linha Elvas – Vila Boim;
- **Valor do investimento: 61.828,28 €**

### Antes:



# Plano de Investimentos – obras em execução (Cont.)

- Adução a S. Lourenço (Cont.)

Depois:



# Plano de Investimentos – melhorias em execução (Cont.)

- **Telecomando e telecontrolo**

- **Motivo:** Controlar e comandar remotamente todo o sistema de abastecimento de água e recolha de efluentes.
- **Intervenção:** Implementar um sistema de telegestão, quer no sistema de distribuição de água para consumo público, quer no sistema de recolha de efluentes, com a finalidade de dispor de uma ferramenta fiável e eficaz que permita otimizar a gestão e a automatização das instalações de abastecimento de água e de saneamento do concelho de Elvas.
- **Valor do investimento: 523.311,29 €**

**Antes:**



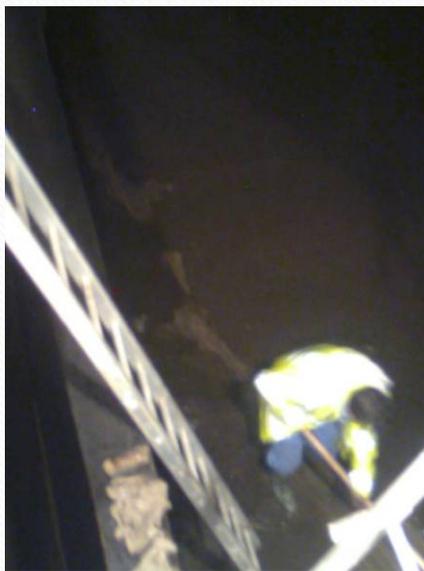
**Depois:**



# Plano de Investimentos – melhorias em execução (Cont.)

- **Acondicionamento dos depósitos de água potável**

- **Motivo:** Para garantir a qualidade do serviço é necessário que os depósitos estejam em boas condições de manutenção e assim evitar possíveis fugas ou contaminações da água armazenada.
- **Intervenção:** Substituição de válvulas e outros elementos de canalização, revisão e actualização dos elementos electromecânicos, Instalação e renovação de contadores de saída e trabalhos de pintura, serralharia, caldeiraria e construção civil.
- **Valor do investimento: 121.271,60 €**



# Plano de Investimentos – melhorias em execução (Cont.)

- **Acondicionamento das instalações de água potável**

- **Motivo:** Para garantir a qualidade do serviço é necessário que os instalações estejam em boas condições de manutenção e assim evitar possíveis fugas ou contaminações da água armazenada.
- **Intervenção:** Substituição de válvulas e outros elementos de canalização, revisão e actualização dos elementos electromecânicos, renovação de quadros eléctricos, mudança de válvulas e outros elementos de canalização e trabalhos de pintura, serralharia, caldeiraria e construção civil.
- **Valor do investimento: 179.151,23 €**



# Plano de Investimentos – melhorias em execução (Cont.)

- **Acondicionamento dos poços/furos**
  - **Motivo:** Para garantir uma fonte alternativa de abastecimento em caso de emergência.
  - **Intervenção:** Melhoria dos elementos electromecânicos, renovação dos quadros eléctricos de manobra e controlo que se encontram e trabalhos de pintura, serralharia e construção civil.
  - **Valor do investimento: 60.635,80 €**



# Plano de Investimentos – melhorias em execução (Cont.)

- **Acondicionamento das diferentes EEACH**

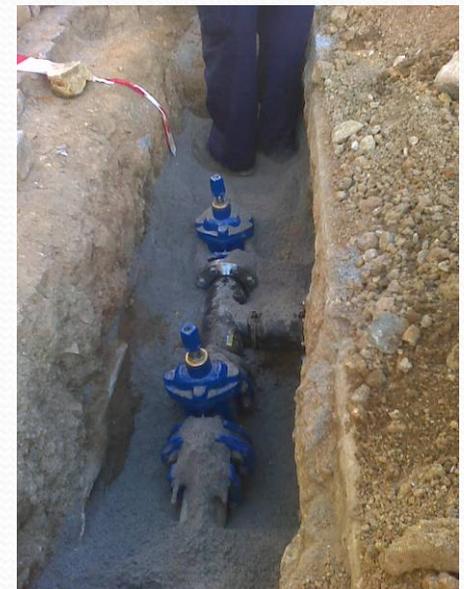
- **Motivo:** Prevenir possíveis avarias que possam chegar a interromper a distribuição de água potável a alguma zona do concelho, ajuda a evitar e a localizar as possíveis fugas que se produzam.
- **Intervenção:** Renovação ou melhoria dos elementos electromecânicos, renovação dos quadros eléctricos de manobra e controlo que se encontrem deteriorados e trabalhos de serralharia.
- **Valor do investimento: 172.260,80 €**



# Plano de Investimentos – melhorias em execução (Cont.)

## • Sectorização

- **Motivo:** Com a realização desta actuação conseguir-se-á facilitar o controlo e a detecção de possíveis fugas existentes na rede de distribuição, assim como minimizar as zonas afectadas pelos cortes no abastecimento produzidos pelas reparações dessas mesmas fugas.
- **Intervenção:** Renovação e melhoria da rede de abastecimento existente, colocação de caudalímetros de sector, nova instalação de válvulas, caixas de manobra, ventosas e diversos trabalhos de canalização e construção civil inerente a melhoria da rede existente.
- **Valor do investimento: 289.404,16 €**



# Plano de Investimentos – melhorias em execução (Cont.)

## • Renovação contadores

- **Motivo:** Evitar a existência de erros na medição dos mesmos, garantindo que, a cada cliente, se lhe facture a quantidade de água que efectivamente consumiu.
- **Intervenção:** Renovação de 100% do parque de contadores num período máximo de 2 (dois) anos.
- **Valor do investimento: 631.748,00 €**

➔ **31/12/2009 – 30 % do parque de contadores (3.910 contadores substituídos de 12.800 totais do parque de contadores)**



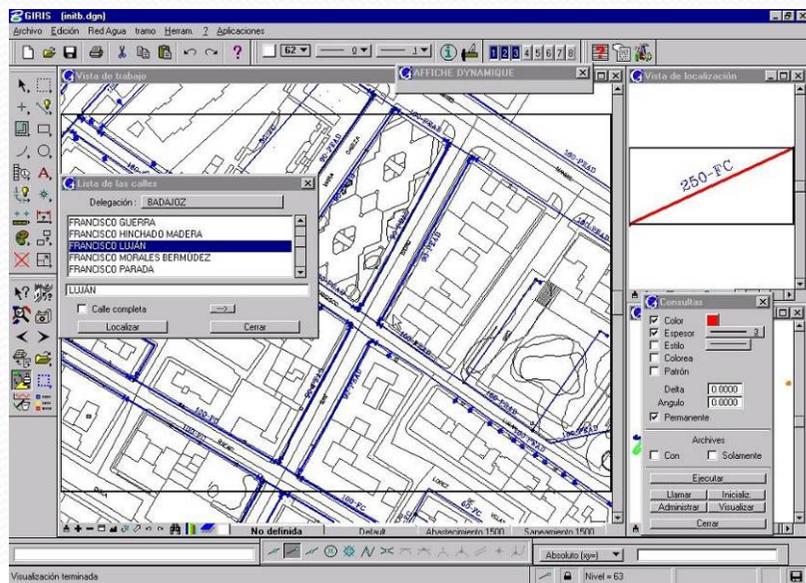
### **Contador volumétrico:**

O Contador SAPPEL - ALTAIR tem uma aprovação de modelo Europeia como classe C, desde  $Q_n-0,75$  até  $Q_n-1,5m^3/h$  em qualquer posição de instalação, estando já de acordo com a nova directiva europeia MID2004/22/EC posicionando-se nos níveis de precisão metrológica mais exigentes. Os caudais de arranque situam-se abaixo do caudal de  $1,0L/h$  e entra nos limites máximos de erro de 5%, antes dos  $3L/h$ .

# Plano de Investimentos – melhorias em execução (Cont.)

## • Sistema de Informação Geográfica

- **Motivo:** Este sistema proporcionará um perfeito conhecimento do sistema de distribuição de água para consumo público do concelho, permitindo a planificação de novas actuações com vista ao melhoramento da rede de distribuição e facilitando a reparação das avarias que acontecem na rede pelo rápido conhecimento dos diferentes elementos nela implicados.
- **Intervenção:** Realização e levantamento do cadastro da rede de abastecimento do Concelho, modelação da mesma informaticamente.
- **Valor do investimento: 631.748,00 €**

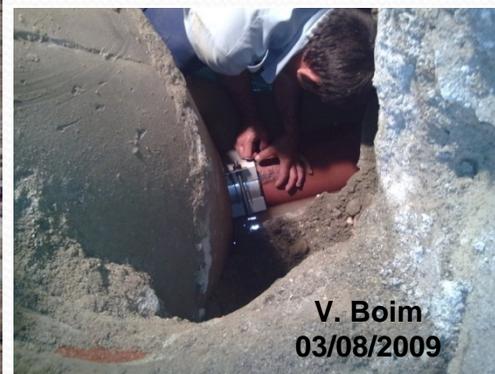


➔ 31/12/2009 – levantamento da rede de abastecimento existente.



# Outros trabalhos e melhorias realizados

- **Manutenção/Roturas**



# Outros trabalhos e melhorias realizados

- **Manutenção/Roturas**



# Outros trabalhos e melhorias realizados

- Saneamento



# Outros trabalhos e melhorias realizados

- **Plano de redução de fugas**

- **Motivo:** Evitar perdas da rede de abastecimento, melhoras rendimentos da rede, detectar fraudes e melhorar a qualidade do abastecimento aos nossos clientes.
- **Intervenção:** Verificação dos 145 km de rede de abastecimento existente em no Concelho de Elvas, bem como possíveis fugas nos ramais.
- **Investimento previsto: 35.000,00 €**



**Durante 2009 foram verificados 20 km de rede (Centro Histórico de Elvas), tendo sido detectadas 10 roturas existentes impossíveis de visualizar a superfície, com percas a rodar os 400 m<sup>3</sup>/dia. Com custos de compra de água “alta” a rondar os 6.500 €/mês.**



# Outros trabalhos e melhorias realizados

## • Teleleitura

- Implementação de um projecto-piloto inovador que consiste na leitura de contadores de água, via GPRS. Com 100 contadores instalados na Freguesia de Vila Fernando. Este sistema permite receber ao momento a leitura dos consumos dos contadores, além de outros parâmetros de gestão, tais como: detecção de possíveis roturas na rede interior de cada cliente, detenção de tentativas de manuseamentos não autorizados dos contadores e avisos de consumos anómalos.
- Este é o 1º projecto do tipo implementado pela **aqualia** fora de Espanha, que escolheu Elvas para a sua primeira implementação no seu desenvolvimento internacional. Com este novo projecto, a aquaelvas continua a trabalhar na melhoria da eficiência do sistema de distribuição de água no município.
- **Investimento: 25.000,00 €**



- **estació base**
- **concentrador**
- **repetidor**

- rua capitão joão manuel rodrigues nº15
- rua jose manuel bello nº18 y nº3
- rua jose alves c, e silva nº14 y nº36
- rua carra e de elvas nº25 y nº38
- largo joao dias de deus nº 21A

- Estan todos en la calle. Jose Augusto Vaz.
- El primero en la capela de san jose
- el segundo en el nº16
- el tercero en el nº38
- el ultimo en caseta del colegio

The screenshot shows a web-based interface for water meter management. On the left is a 'MENU' sidebar with options like 'Administración', 'Instalación', 'Red', 'Recordados/Lecturas', 'Alarmas', 'Informes', and 'Lecturas'. The main area is titled 'Filtrado' and contains search criteria: 'Lector:' (empty), 'Nº contador:' (C03AA900159), 'Origen lectura:' (PUERTA ENLACE), and 'Fecha de lectura actual:' (Desde 01-02-2008, Hasta 07-04-2008). A search button is visible. Below the search area is a table with the following data:

Nº contador	Fecha de lectura actual	Lectura actual
1	06/04/2008	121
2	06/04/2008	121
3	06/04/2008	121
4	06/04/2008	121
5	06/04/2008	120
6	05/04/2008	120
7	04/04/2008	120
8	04/04/2008	120
9	04/04/2008	120
10	03/04/2008	120
11	03/04/2008	120
12	02/04/2008	120
13	02/04/2008	120
14	01/04/2008	120
15	01/04/2008	120
16	31/03/2008	120
17	31/03/2008	120
18	31/03/2008	120
19	30/03/2008	119
20	30/03/2008	119
21	29/03/2008	119

# Outros trabalhos e melhorias realizados

## • Facturação

- Melhorias no sistema de facturação e cobrança: campanhas e estratégias comerciais de gestão de cobrança dirigidas a cada grupo de clientes. Por esse motivo, são realizadas leituras mensais para a facturação, sendo que para o efeito o trabalho é realizado por três leitores, percorrendo mensalmente a totalidade do parque de contadores existente;
- Diversa: Software orientado para a Gestão de Clientes que ajuda a avançar em três campos: Execução do ciclo comercial, controlo de gestão e atendimento ao cliente.
- Modelos de facturação específico para o Concelho de Elvas, tendo em consideração e principal atenção as indicações e tabelas tarifarias aprovadas pelo Município de Elvas.

**COPIA** FACTURA/RECIBO \*

DATA EMISSÃO: 01/03/2010

**aqaelvas**  
Aguas de Elvas, S.A.

**MUNICÍPIO DE ELVAS**

PRACA DA REPUBLICA, 12  
ELVAS  
7300-120 Elvas  
26663201/26663202

MUNICÍPIO DE ELVAS

Horário de Atendimento e Clientes: Das 09.30 às 12.30 h. e das 14.00 às 17.30 h  
Pórtulo: 813514151  
Telefone de Atendimento a Clientes: 26663201 / 262 Fax: 26663208

**ANTONIO M.S. BASTOS**  
AV. DOA PÉ 1  
7300-215 ELVAS

**TITULAR DO CONTRATO** Nº 23503-1/1-006588

**TITULAR:** ANTONIO M.S. BASTOS  
**LOCAL:** Avenida DOA PÉ, 1201  
**FREGUESIA:**  
**MUNICÍPIO:** 7300-215 Elvas

Data limite pagamento: 31/03/2010

**Publicação das Tarifas**  
AGUA E SANEAMENTO: EDITAL 850/06  
RESÍDUOS SÓLIDOS: EDITAL 137/06S

**DADOS FACTURAÇÃO PERÍODO** FEVEREIRO 2010

Nº contador: 25163  
Tipo Contador: Individual normal  
Cot.: 7/mes.  
Lectura anterior: 525 Data: 22/01/2010  
Lectura actual: 528 Data: 23/02/2010

**ESCALÕES DE CONSUMO**

Consumo	Escalão	Tarifa	Valor
0 - 3	1	0,1000	0,30
3 - 4	2	0,6000	2,40
4 - 5	3	1,2000	6,00
5 - 6	4	1,8000	9,00
6 - 7	5	2,4000	12,00
7 - 8	6	3,0000	15,00
8 - 9	7	3,6000	18,00
9 - 10	8	4,2000	21,00
10 - 11	9	4,8000	24,00
11 - 12	10	5,4000	27,00
12 - 13	11	6,0000	30,00
13 - 14	12	6,6000	33,00
14 - 15	13	7,2000	36,00
15 - 16	14	7,8000	39,00
16 - 17	15	8,4000	42,00
17 - 18	16	9,0000	45,00
18 - 19	17	9,6000	48,00
19 - 20	18	10,2000	51,00
20 - 21	19	10,8000	54,00
21 - 22	20	11,4000	57,00
22 - 23	21	12,0000	60,00
23 - 24	22	12,6000	63,00
24 - 25	23	13,2000	66,00
25 - 26	24	13,8000	69,00
26 - 27	25	14,4000	72,00
27 - 28	26	15,0000	75,00
28 - 29	27	15,6000	78,00
29 - 30	28	16,2000	81,00
30 - 31	29	16,8000	84,00
31 - 32	30	17,4000	87,00
32 - 33	31	18,0000	90,00
33 - 34	32	18,6000	93,00
34 - 35	33	19,2000	96,00
35 - 36	34	19,8000	99,00
36 - 37	35	20,4000	102,00
37 - 38	36	21,0000	105,00
38 - 39	37	21,6000	108,00
39 - 40	38	22,2000	111,00
40 - 41	39	22,8000	114,00
41 - 42	40	23,4000	117,00
42 - 43	41	24,0000	120,00
43 - 44	42	24,6000	123,00
44 - 45	43	25,2000	126,00
45 - 46	44	25,8000	129,00
46 - 47	45	26,4000	132,00
47 - 48	46	27,0000	135,00
48 - 49	47	27,6000	138,00
49 - 50	48	28,2000	141,00
50 - 51	49	28,8000	144,00
51 - 52	50	29,4000	147,00
52 - 53	51	30,0000	150,00
53 - 54	52	30,6000	153,00
54 - 55	53	31,2000	156,00
55 - 56	54	31,8000	159,00
56 - 57	55	32,4000	162,00
57 - 58	56	33,0000	165,00
58 - 59	57	33,6000	168,00
59 - 60	58	34,2000	171,00
60 - 61	59	34,8000	174,00
61 - 62	60	35,4000	177,00
62 - 63	61	36,0000	180,00
63 - 64	62	36,6000	183,00
64 - 65	63	37,2000	186,00
65 - 66	64	37,8000	189,00
66 - 67	65	38,4000	192,00
67 - 68	66	39,0000	195,00
68 - 69	67	39,6000	198,00
69 - 70	68	40,2000	201,00
70 - 71	69	40,8000	204,00
71 - 72	70	41,4000	207,00
72 - 73	71	42,0000	210,00
73 - 74	72	42,6000	213,00
74 - 75	73	43,2000	216,00
75 - 76	74	43,8000	219,00
76 - 77	75	44,4000	222,00
77 - 78	76	45,0000	225,00
78 - 79	77	45,6000	228,00
79 - 80	78	46,2000	231,00
80 - 81	79	46,8000	234,00
81 - 82	80	47,4000	237,00
82 - 83	81	48,0000	240,00
83 - 84	82	48,6000	243,00
84 - 85	83	49,2000	246,00
85 - 86	84	49,8000	249,00
86 - 87	85	50,4000	252,00
87 - 88	86	51,0000	255,00
88 - 89	87	51,6000	258,00
89 - 90	88	52,2000	261,00
90 - 91	89	52,8000	264,00
91 - 92	90	53,4000	267,00
92 - 93	91	54,0000	270,00
93 - 94	92	54,6000	273,00
94 - 95	93	55,2000	276,00
95 - 96	94	55,8000	279,00
96 - 97	95	56,4000	282,00
97 - 98	96	57,0000	285,00
98 - 99	97	57,6000	288,00
99 - 100	98	58,2000	291,00
100 - 101	99	58,8000	294,00
101 - 102	100	59,4000	297,00
102 - 103	101	60,0000	300,00
103 - 104	102	60,6000	303,00
104 - 105	103	61,2000	306,00
105 - 106	104	61,8000	309,00
106 - 107	105	62,4000	312,00
107 - 108	106	63,0000	315,00
108 - 109	107	63,6000	318,00
109 - 110	108	64,2000	321,00
110 - 111	109	64,8000	324,00
111 - 112	110	65,4000	327,00
112 - 113	111	66,0000	330,00
113 - 114	112	66,6000	333,00
114 - 115	113	67,2000	336,00
115 - 116	114	67,8000	339,00
116 - 117	115	68,4000	342,00
117 - 118	116	69,0000	345,00
118 - 119	117	69,6000	348,00
119 - 120	118	70,2000	351,00
120 - 121	119	70,8000	354,00
121 - 122	120	71,4000	357,00
122 - 123	121	72,0000	360,00
123 - 124	122	72,6000	363,00
124 - 125	123	73,2000	366,00
125 - 126	124	73,8000	369,00
126 - 127	125	74,4000	372,00
127 - 128	126	75,0000	375,00
128 - 129	127	75,6000	378,00
129 - 130	128	76,2000	381,00
130 - 131	129	76,8000	384,00
131 - 132	130	77,4000	387,00
132 - 133	131	78,0000	390,00
133 - 134	132	78,6000	393,00
134 - 135	133	79,2000	396,00
135 - 136	134	79,8000	399,00
136 - 137	135	80,4000	402,00
137 - 138	136	81,0000	405,00
138 - 139	137	81,6000	408,00
139 - 140	138	82,2000	411,00
140 - 141	139	82,8000	414,00
141 - 142	140	83,4000	417,00
142 - 143	141	84,0000	420,00
143 - 144	142	84,6000	423,00
144 - 145	143	85,2000	426,00
145 - 146	144	85,8000	429,00
146 - 147	145	86,4000	432,00
147 - 148	146	87,0000	435,00
148 - 149	147	87,6000	438,00
149 - 150	148	88,2000	441,00
150 - 151	149	88,8000	444,00
151 - 152	150	89,4000	447,00
152 - 153	151	90,0000	450,00
153 - 154	152	90,6000	453,00
154 - 155	153	91,2000	456,00
155 - 156	154	91,8000	459,00
156 - 157	155	92,4000	462,00
157 - 158	156	93,0000	465,00
158 - 159	157	93,6000	468,00
159 - 160	158	94,2000	471,00
160 - 161	159	94,8000	474,00
161 - 162	160	95,4000	477,00
162 - 163	161	96,0000	480,00
163 - 164	162	96,6000	483,00
164 - 165	163	97,2000	486,00
165 - 166	164	97,8000	489,00
166 - 167	165	98,4000	492,00
167 - 168	166	99,0000	495,00
168 - 169	167	99,6000	498,00
169 - 170	168	100,2000	501,00
170 - 171	169	100,8000	504,00
171 - 172	170	101,4000	507,00
172 - 173	171	102,0000	510,00
173 - 174	172	102,6000	513,00
174 - 175	173	103,2000	516,00
175 - 176	174	103,8000	519,00
176 - 177	175	104,4000	522,00
177 - 178	176	105,0000	525,00
178 - 179	177	105,6000	528,00
179 - 180	178	106,2000	531,00
180 - 181	179	106,8000	534,00
181 - 182	180	107,4000	537,00
182 - 183	181	108,0000	540,00
183 - 184	182	108,6000	543,00
184 - 185	183	109,2000	546,00
185 - 186	184	109,8000	549,00
186 - 187	185	110,4000	552,00
187 - 188	186	111,0000	555,00
188 - 189	187	111,6000	558,00
189 - 190	188	112,2000	561,00
190 - 191	189	112,8000	564,00
191 - 192	190	113,4000	567,00
192 - 193	191	114,0000	570,00
193 - 194	192	114,6000	573,00
194 - 195	193	115,2000	576,00
195 - 196	194	115,8000	579,00
196 - 197	195	116,4000	582,00
197 - 198	196	117,0000	585,00
198 - 199	197	117,6000	588,00
199 - 200	198	118,2000	591,00
200 - 201	199	118,8000	594,00
201 - 202	200	119,4000	597,00
202 - 203	201	120,0000	600,00
203 - 204	202	120,6000	603,00
204 - 205	203	121,2000	606,00
205 - 206	204	121,8000	609,00
206 - 207	205	122,4000	612,00
207 - 208	206	123,0000	615,00
208 - 209	207	123,6000	618,00
209 - 210	208	124,2000	621,00
210 - 211	209	124,8000	624,00
211 - 212	210	125,4000	627,00
212 - 213	211	126,0000	630,00
213 - 214	212	126,6000	633,00
214 - 215	213	127,2000	636,00
215 - 216	214	127,	

# Outros trabalhos e melhorias realizados

- **Campanhas de recuperação da dívida**

- Através das campanhas regulares de corte a aquaelvas pretende reduzir e cobrar dividas em atraso (Câmara Municipal de Elvas/aquaelvas), aumentando a justiça entre clientes responsáveis e cumpridores.

➔ **Foram recuperados até ao momento 138.735,61 €, 28,25 % do total da divida à Câmara Municipal de Elvas e à aquaelvas.**

- **178 cortes efectuados;**
- **69 religações do abastecimento após regularização da divida.**

# Dados Técnicos

## Concelho de Elvas

DADOS	ANO 2009
POPULAÇÃO DO CONCELHO DE ELVAS	22.441
Nº DE RAMAIS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	12.886
Nº DE RAMAIS DE SANEAMENTO	12.525
REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	145 Km
REDE DE SANEAMENTO	87 Km

### Resumo dos Volumes de Água

DESCRIÇÃO	ANO 2009 (8 MESES)	ANO 2010 (PREVISÃO)
VOLUME DE ÁGUA COMPRADA	1.417.456 m <sup>3</sup>	1.895.500 m <sup>3</sup>
VOLUME DE ÁGUA CAPTADA (Furos)	84.006 m <sup>3</sup>	96.000 m <sup>3</sup>
VOLUME TOTAL COLOCADO NA REDE	1.501.462 m <sup>3</sup>	1.991.500 m <sup>3</sup>
VOLUME FACTURADO A CLIENTES	875.598 m <sup>3</sup>	1.347.000 m <sup>3</sup>
RENDIMENTO GLOBAL DA REDE	60 %	68 %

### Resumo das intervenções efectuadas nas redes (manutenção)

<b>TIPO</b>	<b>ANO 2009 (8 MESES)</b>
ABASTECIMENTO	83
SANEAMENTO	345
ELECTROMECHANICA	18
TOTAL	446

**Clientes**



É o Centro da estratégia da empresa.

- Oferecer o melhor serviço.
- Conseguir a excelência na atenção ao cliente em qualquer lugar do mundo.

## Principais acções

- Escritório de atenção ao cliente
- Centro de Atendimento virtual (Portal web)
- Campanhas de Informação
- Marketing Directo enviado em conjunto com as facturas
- Planos de comunicação locais
- Marketing Social
- WEB institucional e local
- Eventos / Conferencias de Prensa



# SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Leituras e Informações  
268639201/202

Avarias e Problemas Técnicos  
910514151



PRAÇA DA REPÚBLICA, 12 ELVAS 7350-120 Elvas 268639201/268639202	
MUNICÍPIO DE ELVAS	
Horário de Atendimento a Clientes: Das 09.00 às 12.30 h. e das 14.00 às 17.30 h	
Piquete:	910514151
Telefone de Atendimento a Clientes:	268639201 / 202 Fax: 268639208
PUBLICAÇÃO DAS TARIFAS	

**CÓPIA**

**FACTURANDO\***

**DATA EMISSÃO:** 01/07/2012

**Nº Fatura:** 2280-12-00000

**CLIENTE:** MUNICÍPIO DE ELVAS

**DATA DE VENCIMENTO:** 01/07/2012

**VALOR DA FATURA:** 10,00

**VALOR DO PAGAMENTO:** 10,00

**TOTAL A PAGAR DE GRATE:** 0,00

**DESCRIÇÃO DE CONSUMO:**

CONSUMO	UNID.	PREÇO UNIT.	VALOR	PREÇO UNIT.	VALOR
Consumo de Água	m <sup>3</sup>	1,00	10,00		
Consumo de Energia	kWh	0,00	0,00		
Consumo de Gás	m <sup>3</sup>	0,00	0,00		
Consumo de Outros					
<b>TOTAL</b>			<b>10,00</b>		

**DATA LIMITE PAGAMENTO:** 01/07/2012

**DOCUMENTO RESUMO:** 0000000000

## PRINCIPAIS BENEFÍCIOS PARA O MUNICÍPIO

- Apoio e fiabilidade de um grande grupo - FCC;
- Experiencia profissional da empresa no ramo, utilização de tecnológica, equipamentos de ponta e apoio técnico ao Serviços Municipais;
- Libertação dos Serviços e técnicos Municipais para outras funções;
- Redução de custos, devido à integração dos funcionários nos quadros da empresa;
- Redução de custos de manutenção em instalações de abastecimento e saneamento que agora são suportados pela concessionária;
- Parceria técnica com o Município em todos os aspectos relacionados com a água e saneamento no Concelho de Elvas;
- Formação específica e continua dos funcionários, possibilitando a sua progressão profissional dentro de empresa e do grupo;
- Assumir o compromisso relativo a qualidade da água. Apresentação da Carta de Qualidade.

## PRINCIPAIS BENEFÍCIOS PARA O MUNICIPE

- Serviço permanente 24 horas por dia;
- Atendimento rápido e personalizado aos clientes, nos postos de atenção ao público e telefonicamente;
- Funcionários qualificados e especializados nas funções que desempenham;
- Reposição rápida e com qualidade do abastecimento após uma avaria na rede;
- Preocupação de fornecimento de água em quantidade e qualidade;
- Manutenção e limpeza periódica dos colectores de saneamento;
- Factura mensal detalhada e leituras mensais reais;
- Assumir o compromisso relativo a qualidade da água. Apresentação da Carta de Qualidade.

# aquaelvas, Águas de Elvas, S.A.



Ilha do Pessegueiro - Porto Covo  
Rutradiv 2009

Obrigado pela Atenção

**aquaelvas**  
Águas de Elvas, S.A.

  
**aqualia**

Elvas, 15 de Março de 2010