

## Entidade Gestora:

### CARTÁGUA

Travessa do Quintino, Lote E, R/C Esq.º, 2070-143 CARTAXO  
Tel. + 351 243 750 110, Fax + 351 243 750 111, E-mail geral@cartagua.pt

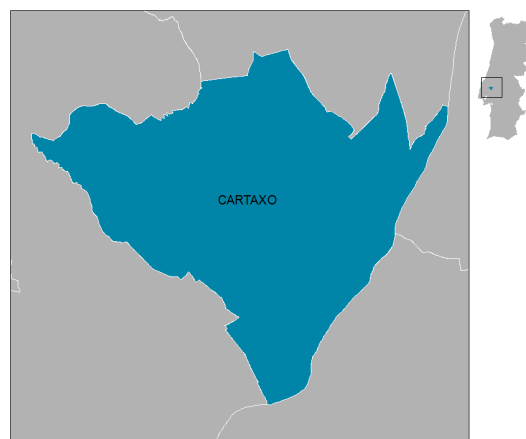
### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Concessão (concessão municipal)
Entidade titular	CM de Cartaxo
Composição acionista (%)	60% FCC Aqualia, SA e 40% Lena Ambiente
Período de vigência do contrato	2010 - 2045
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, S.A.
Alojamentos servidos (n.º)	10.878
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	1.296.428
Produção própria de energia (%)	NR

### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Captações de água superficial (n.º)	0
Captações de água subterrânea (n.º)	5
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	81
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	3
Postos de recloração (n.º)	0
Comprimento total de condutas (km)	254,7
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	43
Estações elevatórias (n.º)	6
Reservatórios (n.º)	8
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	1,2
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	111
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	119

AENOR	AENOR	AENOR
GESTÃO DE QUALIDADE	GESTÃO AMBIENTAL	SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO
ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
ER-1250/2011 - 006/00	GA-2011/0635 - 006/00	SST-0074/2020 - 060/00



## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2021	Valor do indicador (valor de referência)	Fabilidade dos dados	Histórico 2017 - 2021	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DA INTERFACE COM O UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	95 % [90; 100]	★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,45 % [0; 0,50]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	1,9 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 04 - Água segura	●	99,86 % [98,50; 100]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 05 - Resposta a reclamações e sugestões	●	100 % 100	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	109 % [100; 110]	★★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 07 - Adesão ao serviço	●	86,2 % [95,0; 100]	★	■ ■ ■ ■ ■	A entidade gestora deve promover a adesão dos utilizadores ao sistema, em articulação com a entidade titular (município).
AA 08 - Água não faturada	●	30,2 % [0,0; 20,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,2 %/ano [1,0; 4,0]	★★★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	66 /(100 km.ano) [0; 30]	★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 11 - Adequação dos recursos humanos	●	1,9 /1000 ramais [2,0; 3,5]	★★	■ ■ ■ ■ ■	
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 12 - Perdas reais de água	●	118 l/(ramal.dia) [0; 100]	★	■ ■ ■ ■ ■	
AA 13 - Eficiência energética de instalações elevatórias	✗	NR [0,27; 0,40]		■ ■ ■ ■ ■	Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
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 criar condições para melhorar a recolha da informação necessária ao cálculo dos indicadores.  
A entidade gestora deve adotar procedimentos para aumentar a fiabilidade da informação reportada.