

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% Biosmart
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.
Entidades gestoras das quais importa água	NA
Entidades gestoras para as quais exporta água	NA
Juntas de freguesia que prestam o serviço	NA
Alojamentos servidos (n.º)	11267
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	1306527
Plano de contingência	Não
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança da água	Não

Perfil do sistema de abastecimento de água:

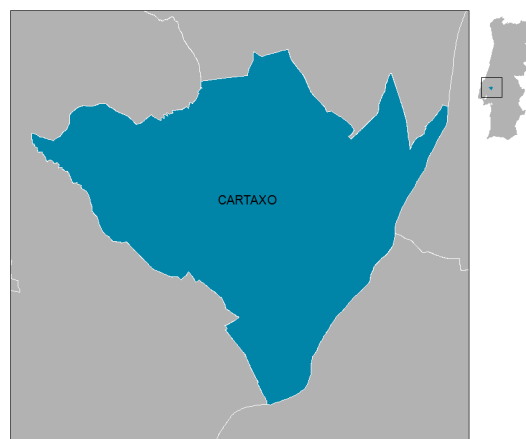
Comprimento da rede (km)	254,8
Captações de água subterrânea (n.º)	5
Captações de água superficial (n.º)	0
Estações elevatórias (n.º)	6
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	3
Postos de rechloragem (n.º)	0
Reservatórios (n.º)	8
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	111
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	0
Índice de medição de caudais (em 200)	119
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	44
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	1
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	73
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,30
Índice de segurança e resiliência (em 200)	80
Sazonalidade do abastecimento de água	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO ₂ e/m³)	0,20
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	69
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	NA
Ramais afetados por falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais·ano)]	11.462

AENOR	AENOR	AENOR
GESTÃO DE QUALIDADE	GESTÃO AMBIENTAL	SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO
ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001

ER-1210/2011 - 006/00

GA-2011/0635 - 006/00

SST-0186/2023 - 006/00



Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2024	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2020 - 2024	Observações
ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço	●	97 % [90; 100]	★	■■■■■■■■■■	
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço	●	0,40 % [0; 0,50]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento	●	4,4 /(1000 ramais.ano) [0,0; 1,0]	★	■■■■■■■■■■	
AA 04 - Água segura	●	100,00 % [98,50; 100]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 05 - Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação escritos	●	92 % 100	★★★	■■■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO					
AA 06 - Cobertura dos gastos	●	110 % [100; 110]	★	■■■■■■■■■■	O reporte de contas encontra-se em fase de validação, pelo que o contraditório do valor do indicador será efetuado no âmbito do respetivo módulo.
AA 07 - Adesão ao serviço	●	87,2 % [95,0; 100,0]	★	■■■■■■■■■■	
AA 08 - Água não faturada	●	33,0 % [0,0; 20,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 09 - Reabilitação de condutas	●	0,1 %/ano [1,5; 4,0]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas	●	122 /(100 km.ano) [0; 30]	★	■■■■■■■■■■	
AA 11 - Utilização da infraestrutura de tratamento	■	NA [70; 90]		■■■■■■■■■■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
AA 14 - Adequação dos recursos humanos no tratamento e na distribuição de água	●	1,7 /1000 ramais [2,0; 3,5]	★★★	■■■■■■■■■■	
SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL					
AA 15 - Perdas reais de água	●	137 l/(ramal.dia) [0; 100]	★	■■■■■■■■■■	
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias	●	0,55 kWh/(m ³ .100m) [0,27; 0,43]	★★★	■■■■■■■■■■	
AA 17 - Produção de lamas de tratamento	■	NA [0; 0,04]		■■■■■■■■■■	A entidade gestora não opera estações de tratamento de água.
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.