

## Entidade Gestora:

### Esposende Ambiente

Travessa Conde Agrolongo, n.º 10, 4740-245 ESPOSENDE  
Tel. + 351 253 969 380, Fax + 351 253 969 385, E-mail geral@esposendeambiente.pt



### Perfil da entidade gestora:

Modelo de gestão	Delegação (empresa municipal ou intermunicipal)
Entidade titular	CM de Esposende
Composição acionista	100% Município
Período de vigência do contrato	NA
Tipo de serviço	Em baixa
Utilizador do(s) sistema(s) em alta	Águas do Norte, 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)	18928
Tipologia da área de intervenção	Área mediantemente urbana
Volume de atividade (m³/ano)	2013896
Plano de contingência	Sim
Plano de eficiência energética	Não
Plano de segurança da água	Sim



### Perfil do sistema de abastecimento de água:

Comprimento da rede (km)	437,1
Captações de água subterrânea (n.º)	0
Captações de água superficial (n.º)	0
Estações elevatórias (n.º)	0
Estações de tratamento de água (n.º)	0
Outras instalações de tratamento (n.º)	0
Postos de rechloragem (n.º)	0
Reservatórios (n.º)	0
Índice de conhecimento infraestrutural (em 200)	191
Índice de gestão patrimonial de infraestruturas (em 200)	75
Índice de medição de caudais (em 200)	180
Densidade de ramais (n.º de ramais/km de rede)	46
Capacidade de reserva de água tratada (dias)	NA
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	NA
Índice de valor de infraestrutura (entre 0 e 1)	0,35
Índice de segurança e resiliência (em 200)	90
Sazonalidade do abastecimento de água	NA
Emissão indireta de gases com efeito de estufa (kg CO <sub>2</sub> e/m³)	NA
Encaminhamento adequado de lamas do tratamento (%)	NA
Benefício do tarifário social (%)	31
Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação telefónicos (%)	100
Ramais afetados por falhas no abastecimento [n.º/(1000 ramais·ano)]	0

## Ficha de avaliação da qualidade do serviço:

Indicador	Avaliação 2023	Valor do indicador (valor de referência)	Fiabilidade dos dados	Histórico 2019 - 2023	Observações
<b>ADEQUAÇÃO DO SERVIÇO AO UTILIZADOR</b>					
AA 01 - Acessibilidade física do serviço		99 % [90; 100]	★		
AA 02 - Acessibilidade económica do serviço		0,51 % [0; 0,50]	★★★		
AA 03 - Ocorrência de falhas no abastecimento		0,1 /(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		NR 100			Não foi evidenciada capacidade para o reporte dos dados de acordo com as especificações definidas.
<b>SUSTENTABILIDADE DA GESTÃO DO SERVIÇO</b>					
AA 06 - Cobertura dos gastos		114 % [100; 110]	★★		
AA 07 - Adesão ao serviço		85,8 % [95,0; 100,0]	★		
AA 08 - Água não faturada		24,9 % [0,0; 20,0]	★★★		
AA 09 - Reabilitação de condutas		0,2 %/ano [1,5; 4,0]	★★★		
AA 10 - Ocorrência de avarias em condutas		14 /(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		2,4 /1000 ramais [2,0; 3,5]	★		
<b>SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL</b>					
AA 15 - Perdas reais de água		64 l/(ramal.dia) [0; 100]	★		
AA 16 - Eficiência energética de instalações elevatórias		NA [0,27; 0,43]			A entidade gestora não opera instalações elevatórias.
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		NA >=10			A entidade gestora não opera instalações com consumo de energia.

**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.