

CONTRATO DE GESTÃO
ENTRE O ESTADO PORTUGUÊS, O CONJUNTO DOS
MUNICÍPIOS DE ARCOS DE VALDEVEZ, CAMINHA, PAREDES
DE COURA, PONTE DE LIMA, VALENÇA, VIANA DO
CASTELO E VILA NOVA DE CERVEIRA E A SOCIEDADE
ÁGUAS DO ALTO MINHO, S.A.

ANEXO VIII

INDICADORES E REFERENCIAIS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

ANEXO VIII

INDICADORES E REFERENCIAIS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

- I. Os objetivos a atingir de cobertura, de qualidade de serviço, desempenho ambiental, produtividade e eficiência de gestão, para o final do primeiro subperíodo tarifário, apresentam-se como se segue:

a) Ao nível do serviço de abastecimento de água:

Indicador	Objetivo
Acessibilidade do serviço (n.º de alojamentos)	Aumento de 5.700 face a 2016
Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º/(1.000 ramais.ano)]	I
Qualidade da água (%)	99%
Resposta a reclamações e sugestões (%)	95%
Cobertura dos gastos totais	I
Água não faturada (%)	22%

b) Ao nível do serviço de saneamento de águas residuais:

Indicador	Objetivo
Acessibilidade física do serviço (%)	60% c/todos os concelhos >= 50%
Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)]	0,25
Resposta a reclamações e sugestões (%)	95%
Cobertura dos gastos totais	I
Destino adequado de águas residuais recolhidas (%)	90
Cumprimento dos parâmetros de descarga (%)	95%

2. O desempenho da EGP deverá ter em conta a articulação do Sistema com os sistemas multimunicipais da região.
3. Os objetivos para a EGP para cada um dos subperíodos tarifários subsequentes serão fixados pela CP concomitantemente com a aprovação dos planos de atividade e de investimento quinquenais.