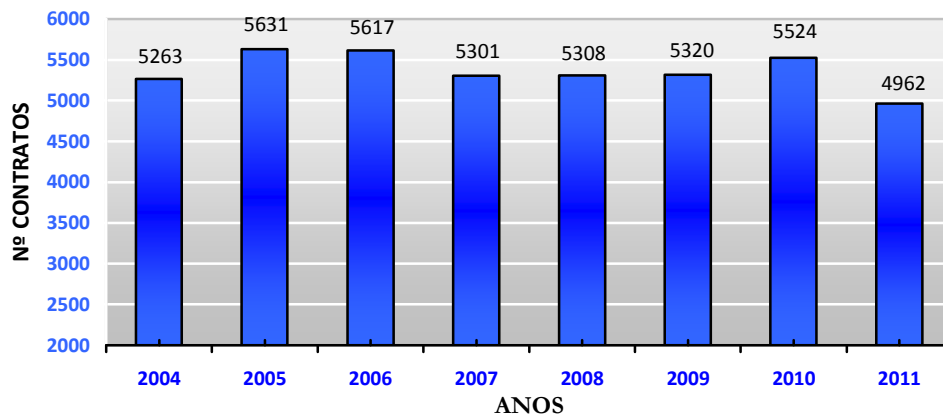


3 – Área Administrativa e Comercial

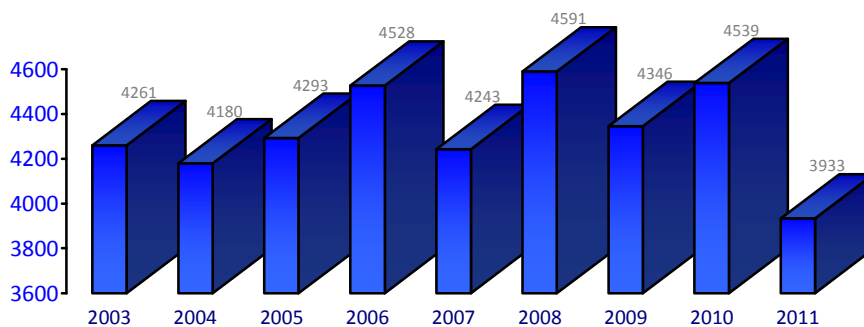
1 – ÁREA ADMINISTRATIVA E COMERCIAL

Com vista a ilustrar a actividade desenvolvida pelos SMASV ao longo de 2011, no âmbito da Área Administrativa e Comercial, apresentamos de seguida um conjunto de dados que, sob a forma de gráficos, mostram a evolução, quer ao nível dos consumidores e dos consumos, quer ao nível das várias solicitações que diariamente os municípios nos dirigem, quer ainda ao nível do atendimento e relação com os municípios clientes dos SMASV.

EVOLUÇÃO DOS CONTRATOS CELEBRADOS



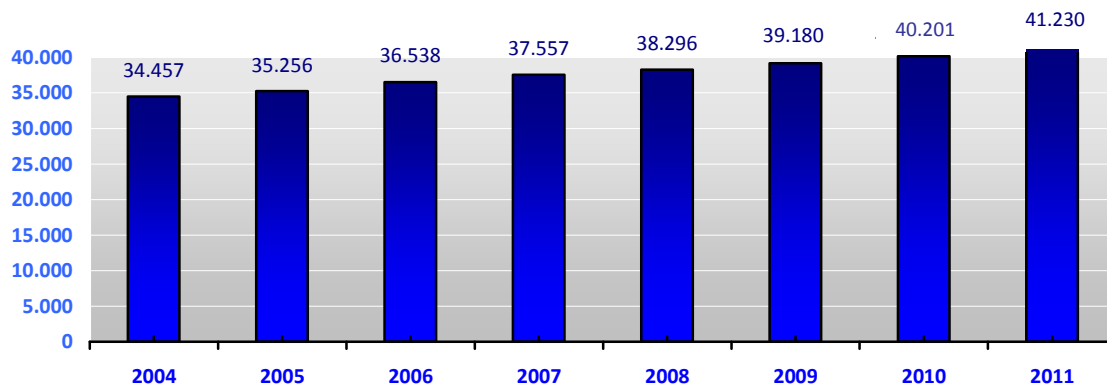
CANCELAMENTO DO CONTRATO



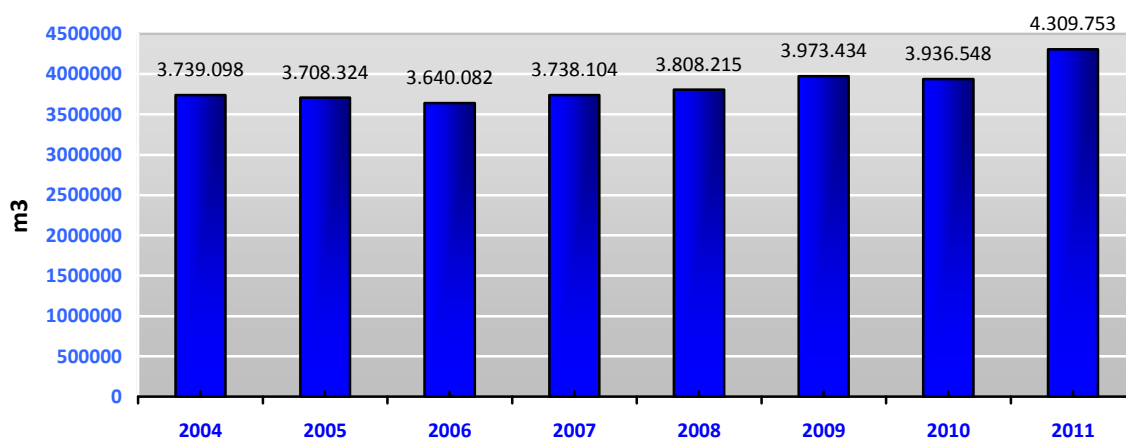
Resultado da implementação da nova aplicação informática de Gestão de Água, (S.G.A.) da Associação Informática da Região Centro (A.I.R.C.), que considera cancelamento do contrato apenas quando há corte de abastecimento.

Outro dado será interessante analisar é o que se refere ao ficheiro de clientes, no domínio do abastecimento de água, que designamos por **consumidores** (contadores instalados).

EVOLUÇÃO DO Nº DE CONTADORES INSTALADOS

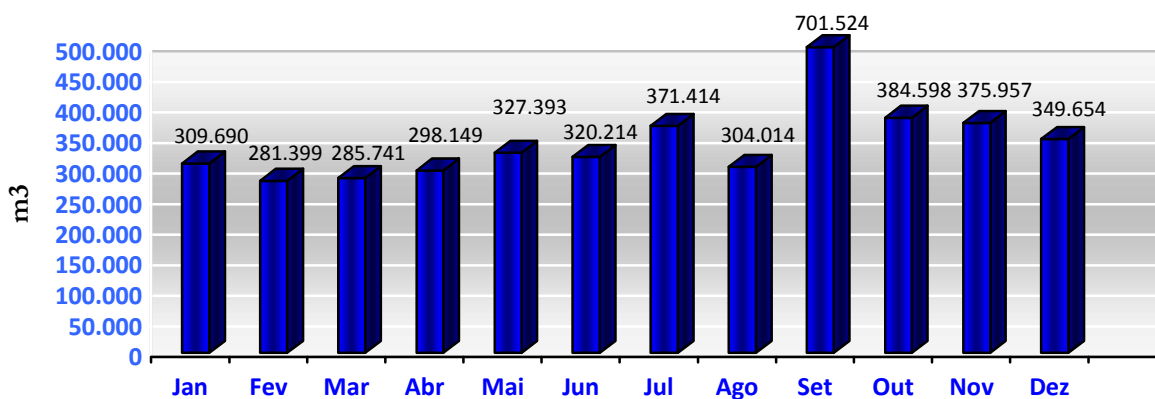


VOLUME DE ÁGUA FACTURADA ANUALMENTE



Este volume de água foi facturado através de um processamento informático mensal, num total de 4.206.817,55 euros.

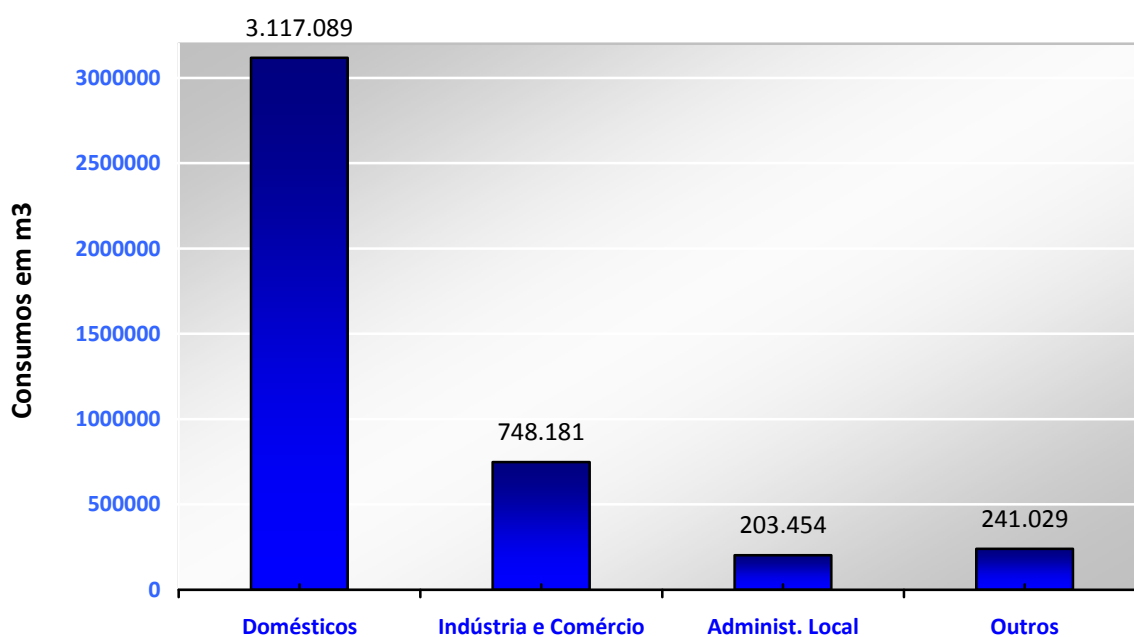
VOLUME DE ÁGUA FACTURADA EM 2010



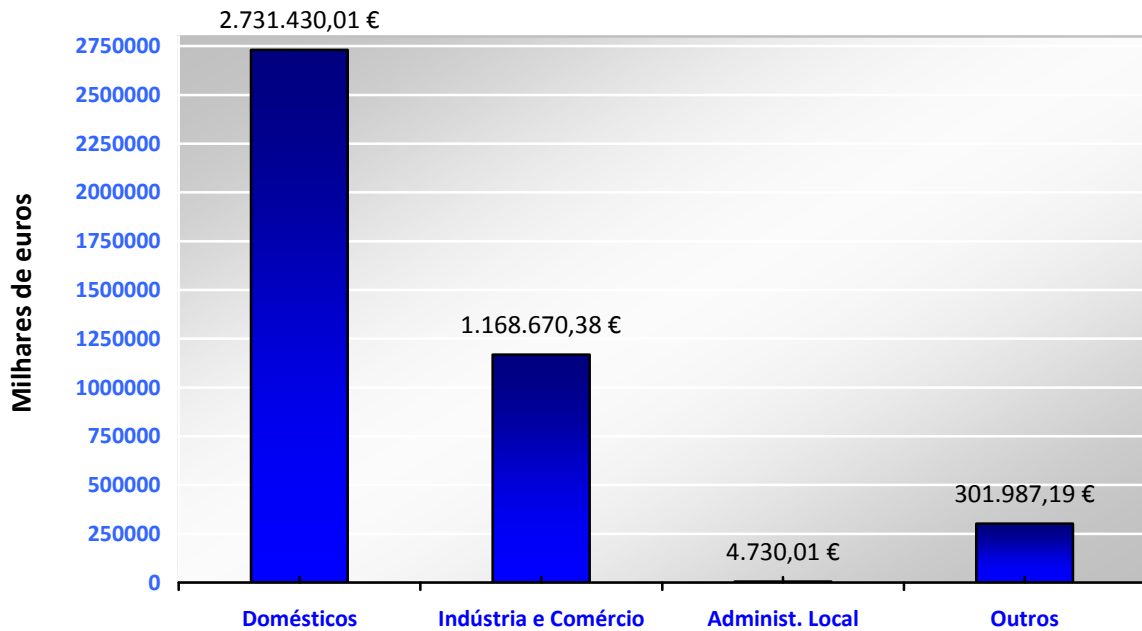
Fazendo uma análise da repartição dos contratos por tipo de tarifa de utilização, verifica-se que 87,5 % dos contratos – para usos domésticos - gastam 72,3 % da água distribuída no Concelho, pagando o correspondente a 64,9 % do total da água facturada.

Por outro lado, cerca de 12,5% dos contratos – para usos comerciais, industriais, serviços públicos e estatais e instituições de solidariedade social, cultural e recreativa - consomem 27,7 % da água disponível, contribuindo com 35,1 % do total facturado.

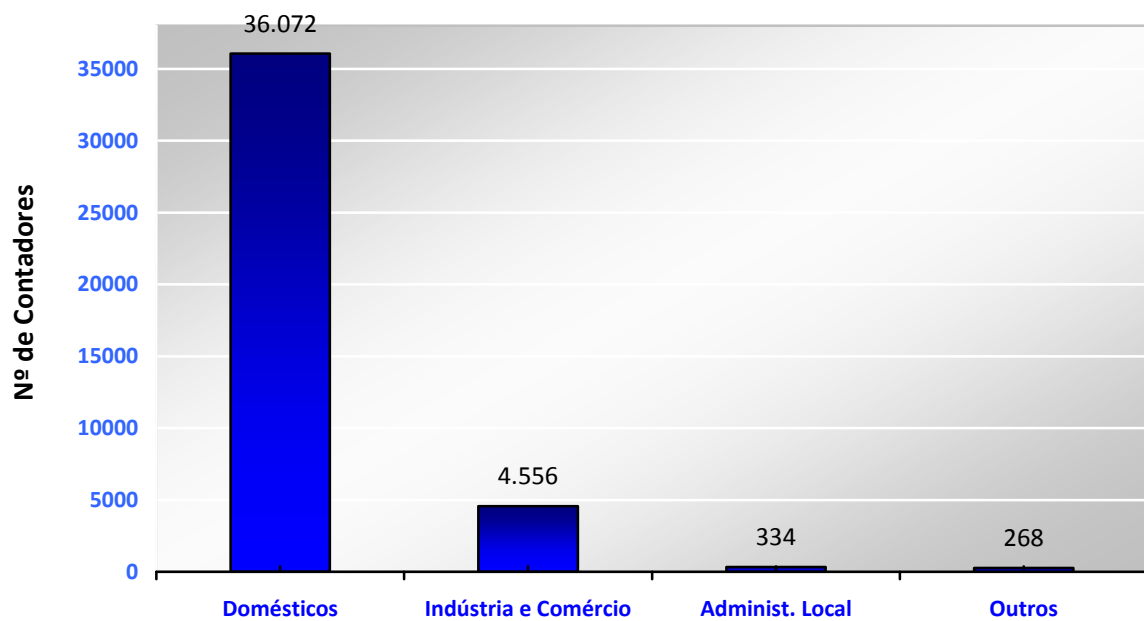
VOLUME DE ÁGUA FACTURADA ANUALMENTE



VALOR FACTURADO



NÚMERO DE CONTADORES



Área Administrativa e Comercial (conclusões):

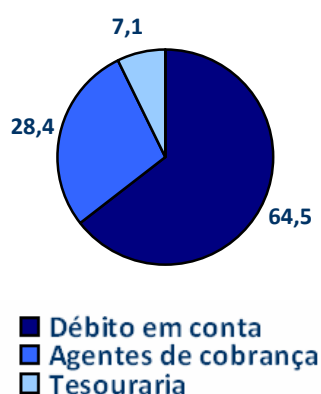
Clientes – Evolução – Caracterização

Clientes por tipo de consumo	Ano 2010 31 Dez.	Ano 2011 31 Dez.	Peso (2011)	Variação absoluta 10 - 11
Domésticos	35.153	36.072	87,5%	919
Comércio / Indústria	4.482	4.556	11,1%	74
Administração local	301	334	0,8%	33
Outros	265	268	0,65%	3
TOTAL	40.201	41.230	100%	1029
Variação anual	2,6%	2,6%		

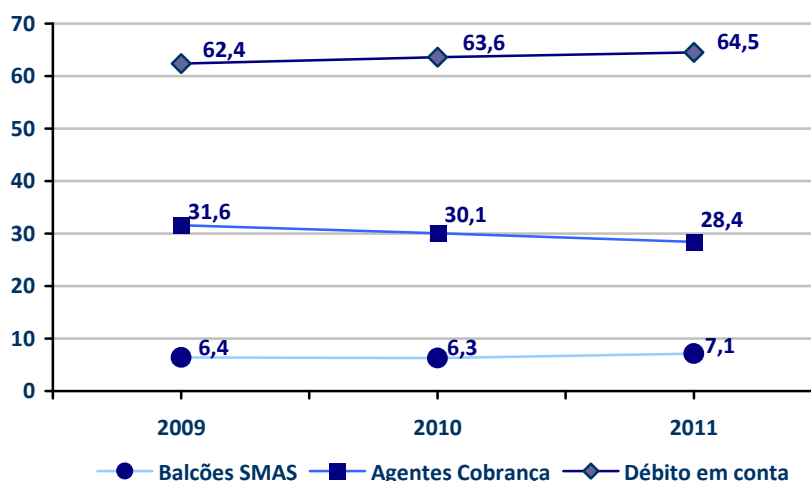
Em Dezembro de 2011 encontravam-se registados em ficheiro activo 41.230 contadores e em igual mês do ano anterior, tal número ascendia 40.201. Verificou-se um aumento de 1029 contadores.

A estrutura da carteira de clientes mantém-se, representando os domésticos mais de 87% do total dos clientes dos S.M.A.S. de Viseu. Mantém a sua média de crescimento.

Forma de pagamento



Formas de Pagamento - Evolução



A utilização dos diversos meios de pagamento à disposição dos clientes dos S.M.A.S.V., mantém, no essencial, a evolução de alguns anos conforme descritas no gráfico.

Do total de contadores registados em Dezembro de 2011, 64,5% optaram pelo pagamento dos seus consumos de água através de transferência bancária, 7,1% escolhiam pagar na tesouraria dos S.M.A.S.V., 28,4% pagavam nos 62 Agentes de Cobrança dispersos pelo Concelho de Viseu.

Se compararmos a percentagem de adesão ao sistema de pagamento por transferência bancária e a percentagem de consumidores abrangidos pelo sistema de cobrança nos agentes com as verificadas no ano anterior, constatamos que a primeira sofreu um aumento de 0,5% e a segunda baixou 1,7%.

Tal variação, vem confirmar que a tendência é para baixar o número de consumidores a pagar nos postos de cobrança já que no final de 2011, 64,5% dos consumidores já preferiram efectuar o pagamento através de transferência bancária.