

***Relatório de Avaliação do  
Cumprimento do Contrato  
de Concessão***

Trancoso, 17 de Março de 2016

## CONTEÚDO

1. INTRODUÇÃO .....	4
2. ATIVIDADE .....	5
3. PLANO DE INVESTIMENTOS .....	8
4. QUALIDADE DE SERVIÇO .....	9
5. COMUNICAÇÃO .....	11
6. RENDIMENTOS E DESPESAS .....	12
7. ATIVIDADE DA CA .....	14
8. CONCLUSÕES .....	15

v  
p  
fe

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1: Volume de água captado no sistema da Águas da Teja (m <sup>3</sup> ) .....	5
Figura 2: Evolução do volume de água faturado e do indicador de perdas de água .....	6
Figura 3: Volume de água faturado por tipo de utilizador (m <sup>3</sup> ) .....	6
Figura 4: Evolução do número de utilizadores .....	7
Figura 6: Evolução do volume faturado por utilizador (m <sup>3</sup> ) .....	7
Figura 7: Rendimentos da Águas da Teja (€) .....	12
Figura 8: Despesas da empresa Águas da Teja (€) .....	13

## **ÍNDICE DE QUADROS**

Quadro 1: Indicadores de desempenho da ERSAR .....	9
--	---

## 1. INTRODUÇÃO

O presente documento constitui o relatório anual elaborado pela Comissão de Acompanhamento (doravante CA) relativo ao cumprimento do Contrato de Concessão do Sistema de Captação, Tratamento e Distribuição de Água e do Sistema de Recolha, Tratamento e Rejeição de Efluentes do Concelho de Trancoso, no que concerne ao ano de 2015.

O relatório será enviado para a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (a partir daqui ERSAR) e deverá ser disponibilizado no sítio eletrónico do Concedente (Câmara Municipal de Trancoso) e da Concessionária (Águas da Teja, SA).

O relatório, de acordo com o regime jurídico dos serviços municipais (Decreto-Lei n.º 194/2009 de 20 de Agosto), deve ser concluído até final do primeiro trimestre do ano subsequente ao que diz respeito, mas o fato de a aprovação de contas da Águas da Tejadecorrer até essa mesma data condiciona o seu conteúdo. Por conseguinte, o presente relatório foi baseado em dados provisórios fornecidos pela concessionária que ainda não foram aprovados, podendo existir algumas discrepâncias.

Para além desta introdução, este documento é organizado da seguinte forma. No segundo capítulo apresenta-se a atividade da empresa durante o ano de 2015, comparando-se com o seu histórico. No terceiro capítulo evidencia-se a execução do plano de investimentos nesse mesmo ano enquanto no capítulo quatro são determinados os principais indicadores de qualidade de serviço. No capítulo cinco é descrita a atividade da concessionária relativa à comunicação. No capítulo seis são apresentados os principais gastos e rendimentos da concessionária para o ano de 2015, comparando-as com os previstos, de acordo com o modelo de negócio da concessionária (Proposta Económica) e com o seu histórico. O capítulo sete evidencia a atividade da CA no ano de 2015 e, por último, o capítulo oito as principais conclusões do relatório.

## 2. ATIVIDADE

A análise da atividade da Águas da Teja para o ano de 2015 será desenvolvida tendo por base a comparação entre a realidade, histórico e os valores previstos no modelo de negócio (Proposta Económica) da Concessionária em 1997. Não existe um Caso Base formal da Concessionária.

A Águas da Teja previa ter produzido cerca de 875 mil m<sup>3</sup>, para o ano de 2015. No entanto, na realidade, este valor foi significativamente inferior, tendo sido produzidos apenas 668 milhares de m<sup>3</sup>.

A figura 1 ilustra o diferencial de volume de água captado no sistema da Águas da Teja para o ano de 2015.

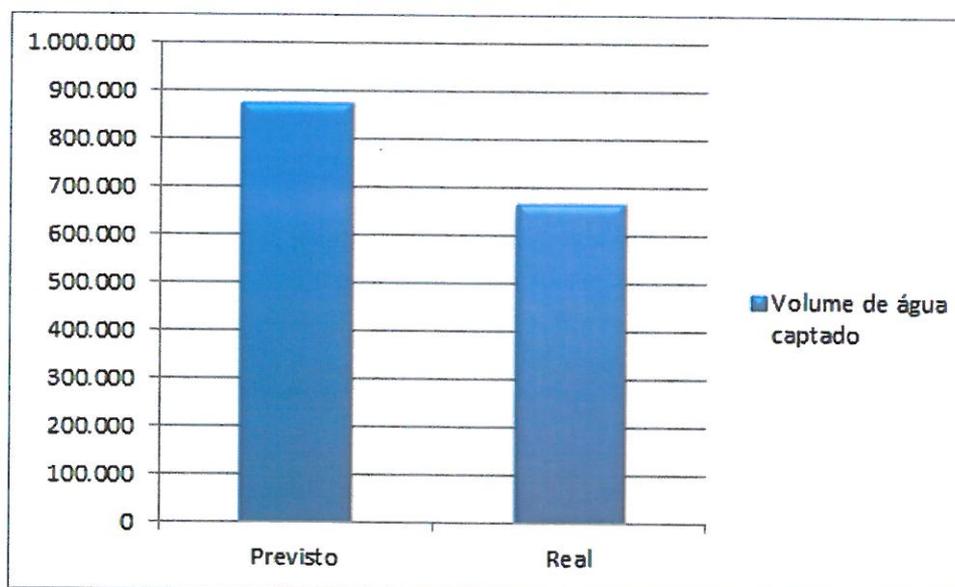


Figura 1: Volume de água captado no sistema da Águas da Teja (m<sup>3</sup>)

A redução do volume de água captado no sistema, aliado a um trabalho intenso de melhoria do rendimento das redes e, em particular, da deteção de fugas e reparação de roturas, teve bons resultados ao nível das perdas de água. O valor inicialmente previsto para 2015 rondava os 20%, tendo sido atingido o valor de 17% de perdas de água, valor bem abaixo do de referência do sector em Portugal que é de 20%.

Em termos do volume de água faturado, a realidade evidenciou um valor também abaixo do previsto. A previsão de volume de água faturado para o ano 2015 rondava os 700 mil m<sup>3</sup>, enquanto, na realidade, o volume de água faturado foi de, aproximadamente, 554 mil m<sup>3</sup>.

*Handwritten signature or initials in blue ink.*

A figura 2 ilustra a evolução do volume de água faturado e do indicador de perdas de águas em percentagem.

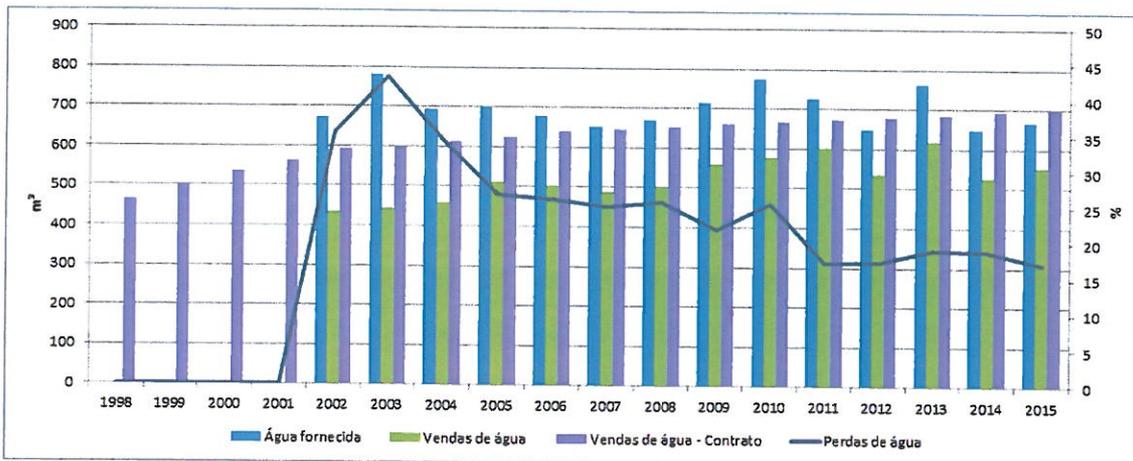


Figura 2: Evolução do volume de água faturado e do indicador de perdas de água

A figura seguinte apresenta a comparação entre o volume de água faturado previsto e o real, para o ano 2015, e ainda desagregado por tipo de utilizador.

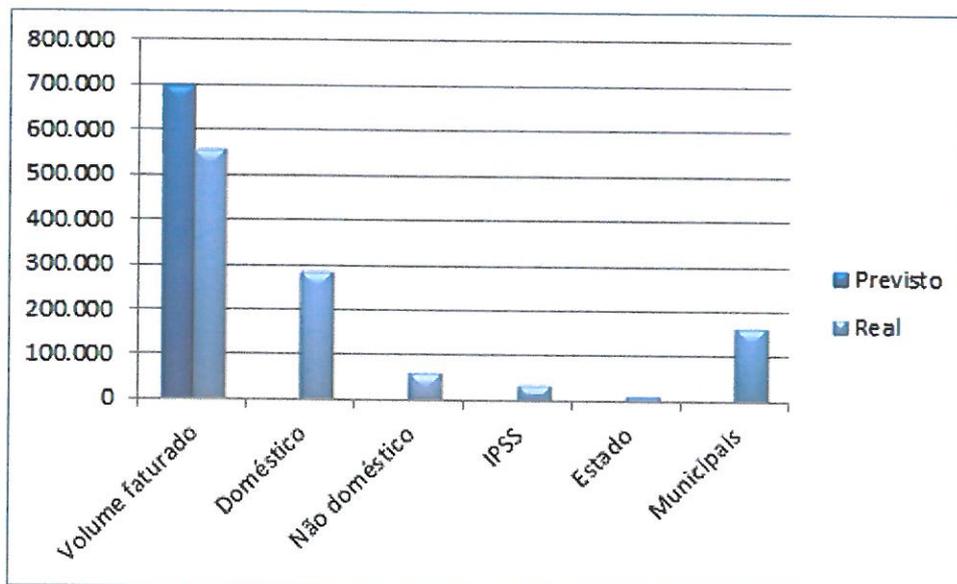


Figura 3: Volume de água faturado por tipo de utilizador (m³)

No que concerne aos números de utilizadores dos serviços de abastecimento de água verifica-se que os valores de 2015 foram superiores ao inicialmente previsto. Em 2015, a Águas da Teja tinha 6.247 utilizadores do serviço de abastecimento de água, estando previstos um valor de 5.836 utilizadores na Proposta Económica.

Handwritten signature in blue ink.

A figura 4 mostra a evolução do número de utilizadores reais e previstos, onde se verifica um desfasamento crescente que atinge uma diferença (positiva) em 2015, de cerca de 7%, do número de utilizadores previstos.

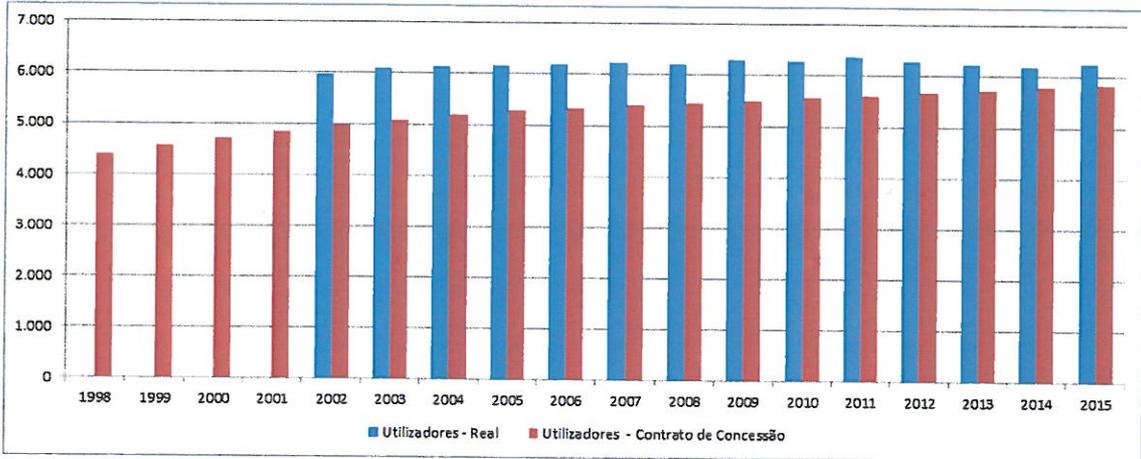


Figura 4: Evolução do número de utilizadores

Verifica-se também que volume faturado por utilizador é em 2015, em média, cerca de 89 m<sup>3</sup>, enquanto o volume previsto era de 120 m<sup>3</sup>. A figura 5 mostra a evolução do volume faturado por utilizador, na qual se verifica um crescimento na diferença entre os valores reais e previstos do volume faturado por utilizador.

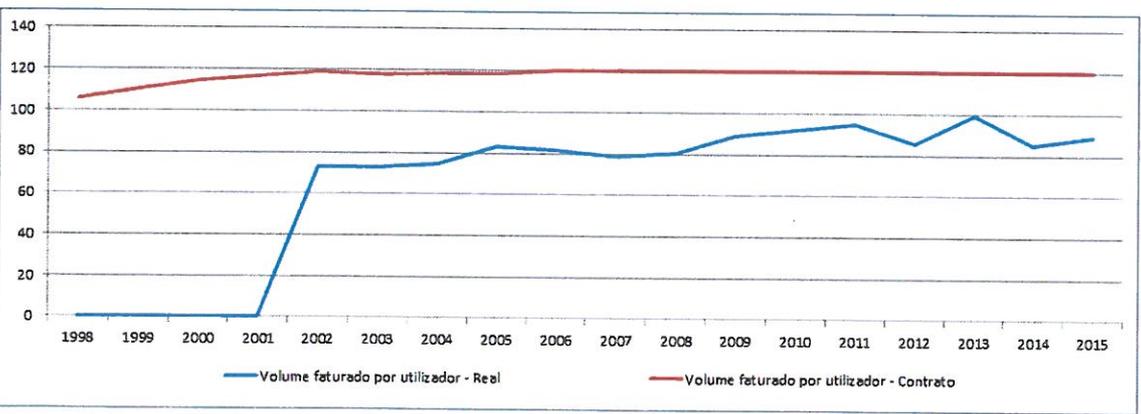


Figura 5: Evolução do volume faturado por utilizador (m<sup>3</sup>)

Verifica-se, desta forma, que as diferenças entre o volume faturado e o volume previsto se devem a projeções desadequadas face aos padrões de consumo e à evolução do número de utilizadores.

### **3. PLANO DE INVESTIMENTOS**

Para o ano de 2015, a Águas da Teja não reportou qualquer investimento realizado em obras de infra-estruturas. Refira-se também que a realização dos investimentos em obras novas ou de reabilitação e remodelação encontra-se sob a responsabilidade da Câmara Municipal de Trancoso.



## 4. QUALIDADE DE SERVIÇO

Em relação à análise da qualidade de serviço prestado aos utilizadores dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais no ano de 2015 pela Águas da Teja, apresentam-se no quadro 1 os resultados de diversos indicadores de desempenho tendo por base a regulação da qualidade de serviço desenvolvida pela ERSAR.

**Quadro 1: Indicadores de desempenho da ERSAR**

INDICADOR DE DESEMPENHO	2014	2015	QUALIDADE DE SERVIÇO
<b>Água</b>			
Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º / (1000 ramais.ano)]		0,00	Boa
Resposta a reclamações e sugestões (%)		100	Boa
Água não faturada (%)		18,3	Boa
Adequação da capacidade de tratamento (%)		1	Insatisfatória
Reabilitação de condutas (%/ano)		0,00	Insatisfatória
Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)]		30,6	Mediana
Adequação dos recursos humanos (n.º/ 1000 ramais)		1,26	Boa
Perdas reais de água [l/(ramal.dia)]		32,6	Boa
Cumprimento do licenciamento das captações (%)		0	Insatisfatória
Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m <sup>3</sup> .100 m)]		NR	-
<b>Saneamento</b>			
Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)]		0	Boa
Resposta a reclamações e sugestões (%)		-	-
Reabilitação de coletores (%/ano)		0	Insatisfatória
Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)]		0	Boa
Adequação dos recursos humanos [n.º/(100 km.ano)]		3,15	Mediana
Eficiência energética de instalações elevatórias [(kWh/(m <sup>3</sup> .100 m)]		3,17	Insatisfatória

No cômputo geral, a Águas da Teja revela uma qualidade de serviço razoável, denotando, no entanto, alguns aspetos que carecem de maior atenção, nomeadamente a reabilitação de condutas e de coletores(embora se reconheça que a responsabilidade se encontre sob a Câmara Municipal e não pode ser imputada à empresa Águas da Teja) e adequação da capacidade de tratamento de água, cumprimento do licenciamento das captações e eficiência energética de instalações elevatórias no serviço de saneamento.

Como forma de garantir a qualidade da água, a Águas da Teja realizou 524 análises à água distribuída, através de recolhas periódicas nos pontos de amostragem, realizando todas as análises previstas de acordo com a calendarização constante no Programa de

Controlo de Qualidade da Água (PCQA) para 2015, aprovado pela ERSAR e elaborado de acordo com a legislação em vigor. Todas as análises efetuadas à qualidade da água, em 2015 resultaram num cumprimento de 98,5% dos parâmetros definidos na legislação.

v  
p  
JL

## 5. COMUNICAÇÃO

Em 2015, a Águas da Teja promoveu diversos eventos e ações direcionadas ao utilizador no sentido de aumentar a sua consciência e sensibilidade para as características do serviço que lhe é prestado. Entre os vários eventos e ações desenvolvidas destacam-se as seguintes:

- “O Natal chegou a Trancoso”, a fim de entrar no espírito natalício e de desejar um feliz Natal e próspero ano novo a todos os Trancosenses, os colaboradores da Águas da Teja construíram e instalaram um trenó e respetiva rena no topo de reservatório elevado de Trancoso;
- “Águas da Teja - Amiga do Ambiente”, a empresa Águas da Teja, S.A, é já desde alguns anos amiga do ambiente, aposta nas Energias Renováveis. Detém Painéis Fotovoltaicos instalados em dois locais da área de concessão, Reservatório R24 em Trancoso (Foto 1) e ETAR de Vila Franca das Naves (Foto 2) destinados a produção de Energia;
- “Águas da Teja passa a emitir faturas com um maior detalhe”, a Águas da Teja emite uma nota explicativa sobre as devidas alterações.

Handwritten signature or initials in blue ink.

## 6. RENDIMENTOS E DESPESAS

Em relação ao desempenho financeiro da Águas da Teja, os rendimentos e as despesas dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais encontram-se um pouco distante do previsto, sendo as diferenças devidas sobretudo à variação da atividade.

Os rendimentos totais da Águas da Teja para o ano 2015 foram ligeiramente superiores aos perspectivados. Para o ano de 2015, a Águas da Teja antecipava um montante próximo dos 1,24 milhões de euros de rendimentos e, na realidade, este valor foi de 1,28 milhões de euros.

A figura 6 evidencia os rendimentos totais da Águas da Teja desagregados entre os rendimentos com vendas e serviços prestados e outros rendimentos.

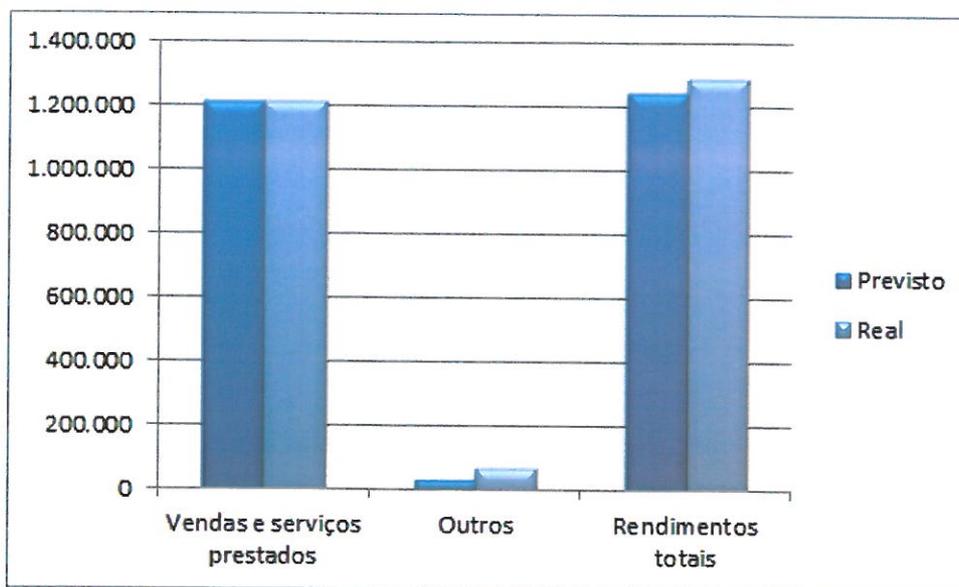


Figura 6: Rendimentos da Águas da Teja (€)

Em relação às despesas da Águas da Teja, em termos globais, o valor previsto na proposta económica do concurso era de aproximadamente 809 mil euros. Na realidade, este valor foi em 2015 de cerca de 1,26 milhões de euros. Aqui se destaca um maior diferencial face ao previsto na Proposta Económica da Concessionária.

A figura 7 evidencia a diferença entre as despesas e rendimentos totais da empresa Águas da Teja previstos na proposta económica em 1996 e observados para o ano de 2015, desagregados por despesas relativas às mercadorias vendidas e matérias

consumidas (CMVMC), despesas de pessoal, fornecimentos e serviços externos (FSE), gastos financeiros e amortizações, e outros gastos.

✓  
P  
fil

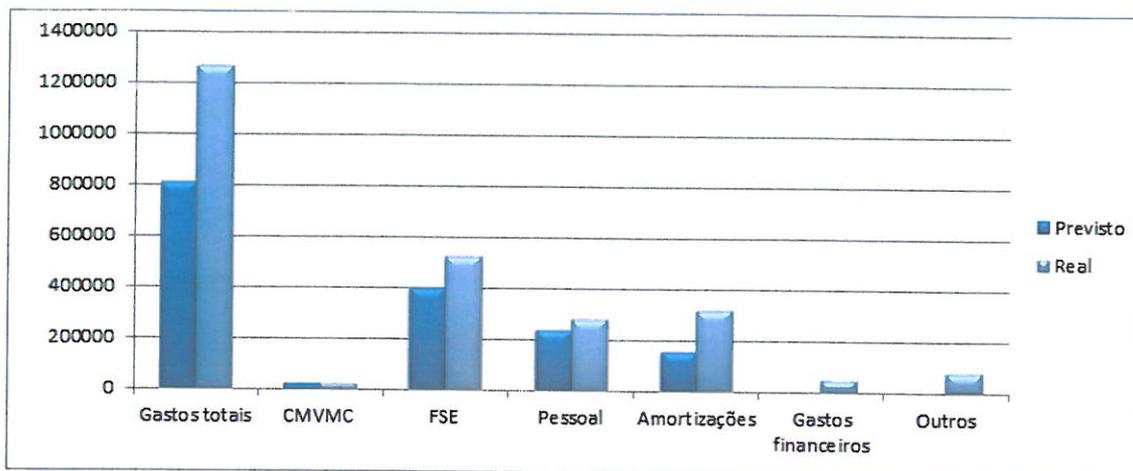


Figura 7: Despesas da empresa Águas da Teja (€)

## 7. ATIVIDADE DA CA

A CA iniciou atividade apenas no último trimestre de 2015. Ainda assim a atividade de CA durante o período de seu funcionamento decorreu de acordo com o esperado tendo sido tratados todos os assuntos legalmente previstos. Realizaram-se no total duas reuniões onde foram discutidos os seguintes assuntos:

- Discussão sobre a forma de funcionamento da Comissão;
- Definição de atividades futuras;
- Análise da proposta de atualização tarifária da Águas da Teja para 2016;
- Orçamento proposto para 2016.

V  
P  
Jal

## 8. CONCLUSÕES

O presente documento apresentou o relatório da CA relativo ao cumprimento do Contrato de Concessão do Sistema de Captação, Tratamento e Distribuição de Água e do Sistema de Recolha, Tratamento e Rejeição de Efluentes do Concelho de Trancoso no que respeita ao ano de 2015.

O relatório permite verificar que, na generalidade, a Concessionária Águas da Teja cumpriu com o estipulado contratualmente, em particular, em algumas matérias o seu desempenho excedeu as expectativas iniciais, como por exemplo, ao nível das perdas de água.

No que respeita à componente financeira, verifica-se que os rendimentos superaram ligeiramente os perspectivados, mas as despesas representam atualmente um aumento muito substantivo face ao constante da Proposta Económica da Concessionária. Esta circunstância, naturalmente, que compromete o equilíbrio económico-financeiro da concessionária, e daí se encontrar em fase de conclusão o processo de revisão do contrato, tendo o mesmo já sido submetido a parecer da ERSAR.

Ry R L N

  
Vista para a Rede de Saneamento