

W  
P  
R

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

Trancoso, 18 de Abril de 2017

## CONTEÚDO

1. INTRODUÇÃO .....	1
2. ATIVIDADE .....	2
3. PLANO DE INVESTIMENTOS .....	6
4. QUALIDADE DE SERVIÇO .....	7
5. COMUNICAÇÃO.....	9
6. RENDIMENTOS E DESPESAS .....	10
7. ATIVIDADE DA CA .....	12
8. CONCLUSÕES.....	13

W  
S  
ful

### **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1: Volume de água captado no sistema da Águas da Teja (m <sup>3</sup> ) .....	2
Figura 2: Evolução do volume de água faturado e do indicador de perdas de água .....	3
Figura 3: Volume de água faturado por tipo de utilizador (m <sup>3</sup> ) .....	3
Figura 4: Evolução do número de utilizadores .....	4
Figura 6: Evolução do volume faturado por utilizador (m <sup>3</sup> ) .....	4
Figura 7: Rendimentos da Águas da Teja (€) .....	10
Figura 8: Despesas da empresa Águas da Teja (€) .....	11

### **ÍNDICE DE QUADROS**

Quadro 1: Indicadores de desempenho da ERSAR .....	7
----------------------------------------------------	---

## 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 2016.

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 tendo em conta o fato de a aprovação de contas da Águas da Teja decorrer até essa mesma data condicionou a elaboração do mesmo. Por conseguinte, o presente relatório foi baseado em dados reais fornecidos pela concessionária.

Para além desta introdução, este documento é organizado da seguinte forma. No segundo capítulo apresenta-se a atividade da empresa durante o ano de 2016, 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 2016, 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 2016 e, por último, o capítulo oito ilustra as principais conclusões do relatório.

W  
P  
fall

## 2. ATIVIDADE

A análise da atividade da Águas da Teja para o ano de 2016 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. Note-se que 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 2016. No entanto, na realidade, este valor foi significativamente inferior, tendo sido produzidos apenas 699 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 2016.

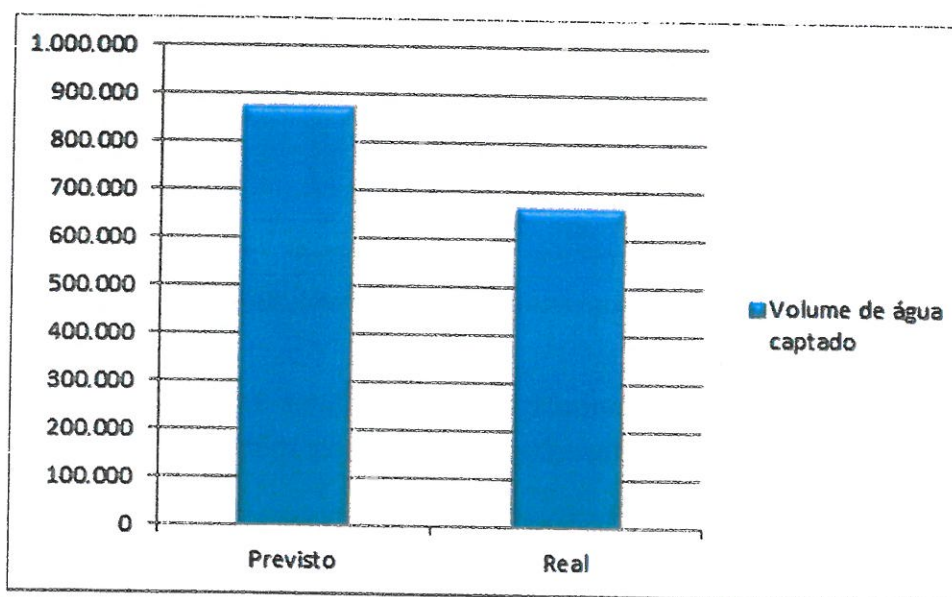


Figura 1: Volume de água captado no sistema da Águas da Teja (m<sup>3</sup>)

A redução do volume de água captado no sistema resulta da melhoria do rendimento das redes que foi resultado de um trabalho intenso na operação e manutenção das infraestruturas, em particular, de deteção de fugas, colocação de válvulas de seccionamento e reparação de roturas. Por conseguinte, obtiveram-se bons resultados ao nível das perdas de água. O valor inicialmente previsto para 2016 rondava os 20%, tendo sido atingido o valor de 15% de perdas de água, valor bem abaixo do de referência como bom desempenho (pela ERSAR) do sector em Portugal que é de 20%, o que evidencia um desempenho excelente da Concessionária neste domínio.

W  
F  
JAL

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 2016 rondava os 707 mil m<sup>3</sup>, enquanto, na realidade, o volume de água faturado foi de, aproximadamente, 594 mil m<sup>3</sup>, mas que, ainda assim, evidencia um aumento de mais de 7% face ao período anterior.

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

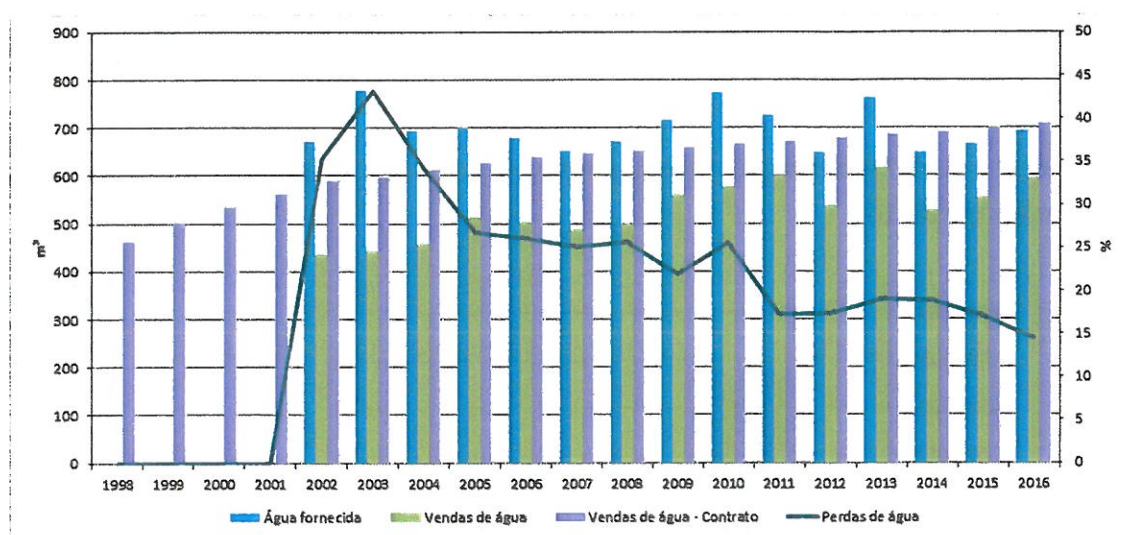


Figura 2: Evolução do volume de água faturado e do indicador de perdas de água

A figura seguinte apresenta a comparação entre o volume de água faturado previsto e o real, para o ano 2016, e ainda desagregado por tipo de utilizador.

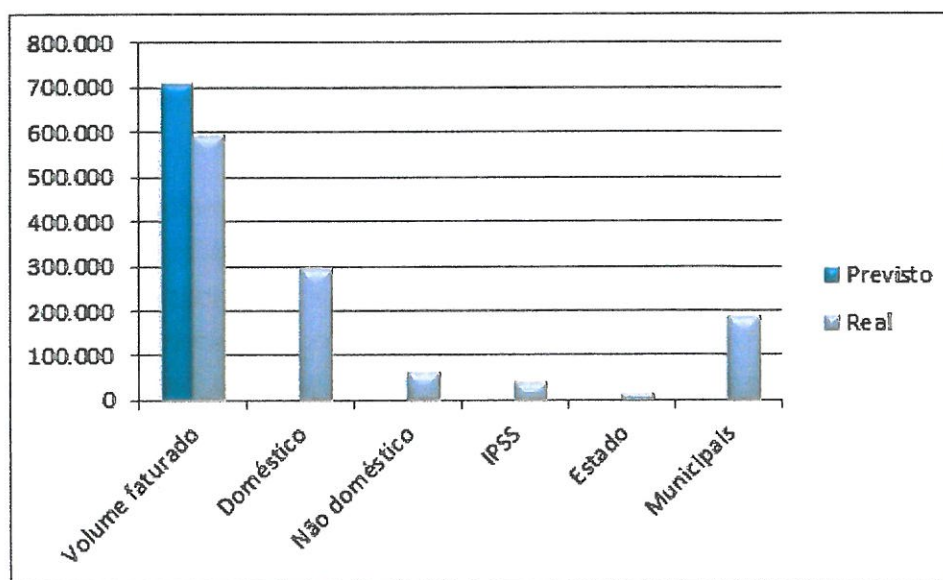


Figura 3: Volume de água faturado por tipo de utilizador (m<sup>3</sup>)

u  
p  
f

No que concerne aos números de utilizadores dos serviços de abastecimento de água verifica-se que os valores de 2016 foram superior ao inicialmente previsto. Em 2016, a Águas da Teja tinha 6.250 utilizadores do serviço de abastecimento de água, estando previstos um valor de 5.894 mil utilizadores na Proposta Económica.

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 2016, de cerca de 7%, do número de utilizadores previstos.

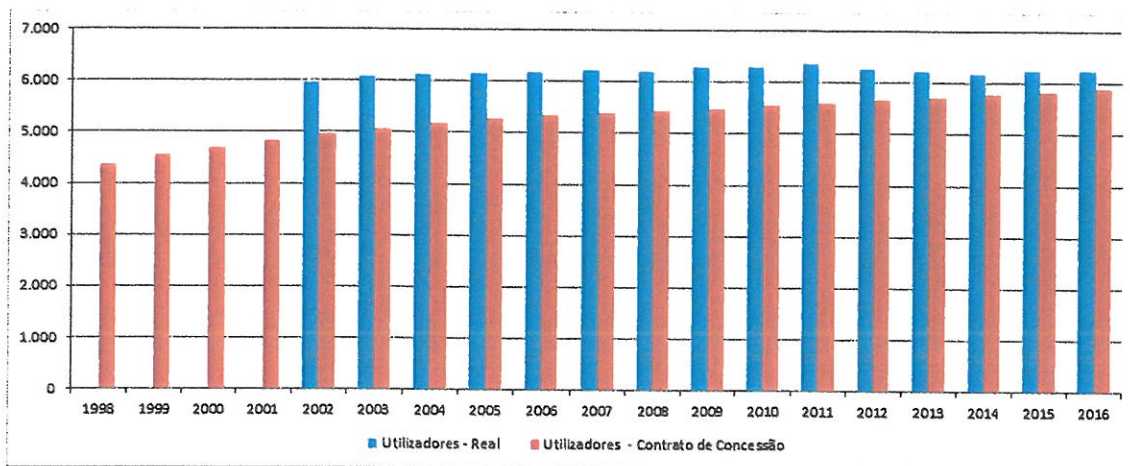


Figura 4: Evolução do número de utilizadores

Verifica-se também que volume faturado por utilizador é, em 2016, cerca de 95 m<sup>3</sup> por ano, 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.

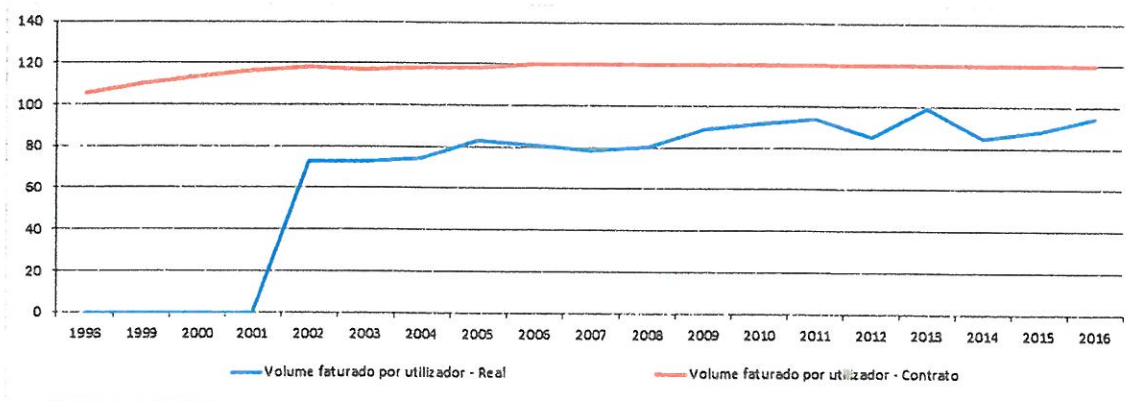


Figura 5: Evolução do volume faturado por utilizador (m<sup>3</sup>)

Verifica-se, desta forma, que as diferenças entre o volume faturado e o volume previsto se devem a projeções desadequadas, sobretudo, face a alteração dos padrões de consumo. De qualquer modo, nota-se uma evolução positiva do sector, sobretudo, nos últimos dois exercícios.

1. 1. 1.  
1. 1. 1.  
1. 1. 1.

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

Para o ano de 2016, a Águas da Teja reportou um investimento total superior a 107 mil euros, que dizem respeito a pequenas obras, pinturas, substituição de contadores e outros pequenos investimentos equiparáveis.

Refira-se também que a responsabilidade pela realização dos principais e grandes investimentos encontra-se sob a 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 2016 pela Águas da Teja, apresentam-se no quadro 1 os resultados de diversos indicadores de desempenho tendo por base o atual modelo de regulação da qualidade de serviço desenvolvida pela ERSAR.

É conhecido que a ERSAR encontra-se a reformar o modelo de regulação da qualidade de serviço, mas tendo em consideração a ausência de informação disponível por parte desta e por parte da concessionária (tendo em conta que o prazo de reporte à ERSAR é no final de abril), optou-se por calcular, com a informação disponível no Relatório e Contas de 2016 da Águas da Teja, os atuais indicadores de desempenho utilizados pela ERSAR.

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

INDICADOR DE DESEMPENHO	2016	QUALIDADE DE SERVIÇO
<b>Água</b>		
Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º / (1000 ramais.ano)]	0	Boa
Resposta a reclamações e sugestões (%)	100	Boa
Água não faturada (%)	15	Boa
Adequação da capacidade de tratamento (%)	ND	ND
Reabilitação de condutas (%/ano)	0,02	Insatisfatória
Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)]	33	Mediana
Adequação dos recursos humanos (n.º/ 1000 ramais)	1,3	Boa
Perdas reais de água [l/(ramal.dia)]	32	Boa
Cumprimento do licenciamento das captações (%)	0	Insatisfatória
Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m <sup>3</sup> .100 m)]	ND	ND
<b>Saneamento</b>		
Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)]	0	Boa
Resposta a reclamações e sugestões (%)	100	Boa
Reabilitação de coletores (%/ano)	0,03	Insatisfatória
Ocorrência de colapsos estruturais em coletores [n.º/(100 km.ano)]	0	Boa
Adequação dos recursos humanos [n.º/(100 km.ano)]	3,5	Mediana
Eficiência energética de instalações elevatórias [(kWh/(m <sup>3</sup> .100 m)]	ND	ND

ND – Não disponível, isto é, não foi possível de estimar o indicador com a informação disponibilizada

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 destes investimentos se encontre sob a Câmara Municipal e não pode ser imputada à empresa Águas da Teja) e o cumprimento do licenciamento das captações.

Como forma de garantir a qualidade da água, a Aguas da Teja realizou 525 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 2016, aprovado pela ERSAR e elaborado de acordo com a legislação em vigor. Todas as análises efetuadas à qualidade da água, em 2016 resultaram num cumprimento de cerca de 99% dos parâmetros definidos na legislação.

## 5. COMUNICAÇÃO

Em 2016, 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:

- “myAQUA”: a ÁGUAS DA TEJA procura estar cada vez mais próxima dos seus Clientes, indo de encontro às suas necessidades e às novas tecnologias. Enquadrada neste princípio, a ÁGUAS DA TEJA disponibilizou a aplicação myAQUA, uma aplicação gratuita para *smartphones*, que permite ao Cliente consultar e gerir os seus dados, consultar as suas faturas, pagamentos, comunicar as suas leituras e receber alertas, de acordo com as suas preferências, entre outras valências;
- Outras atividades, que inclui a sensibilização contínua da população em relação ao uso adequado da água e da necessidade de ligação aos sistemas de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais, entre outras de relevância.

## 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 empresa Águas da Teja para o ano 2016 foram ligeiramente superiores aos perspectivados. Para o ano de 2016, a Águas da Teja antecipava um montante próximo dos 1,26 milhões de euros de rendimentos e, na realidade, este valor foi de 1,31 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.

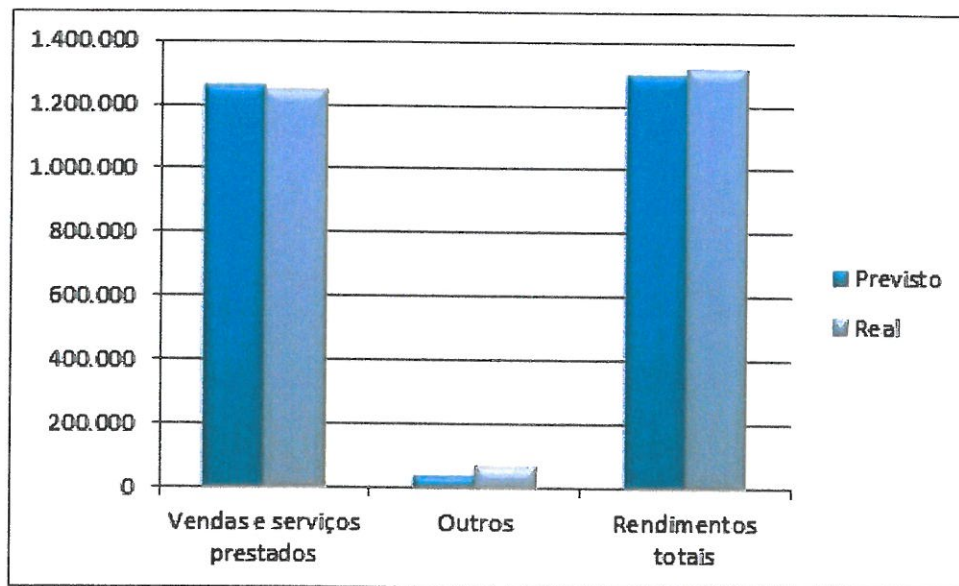


Figura 6: Rendimentos da Águas da Teja (€)

Em relação às despesas da Águas da Teja, em termos globais, em 2016, o valor previsto era de aproximadamente 833 mil euros. Na realidade, este valor foi de cerca de 1,25 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 e observados para o ano de 2016, 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.

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

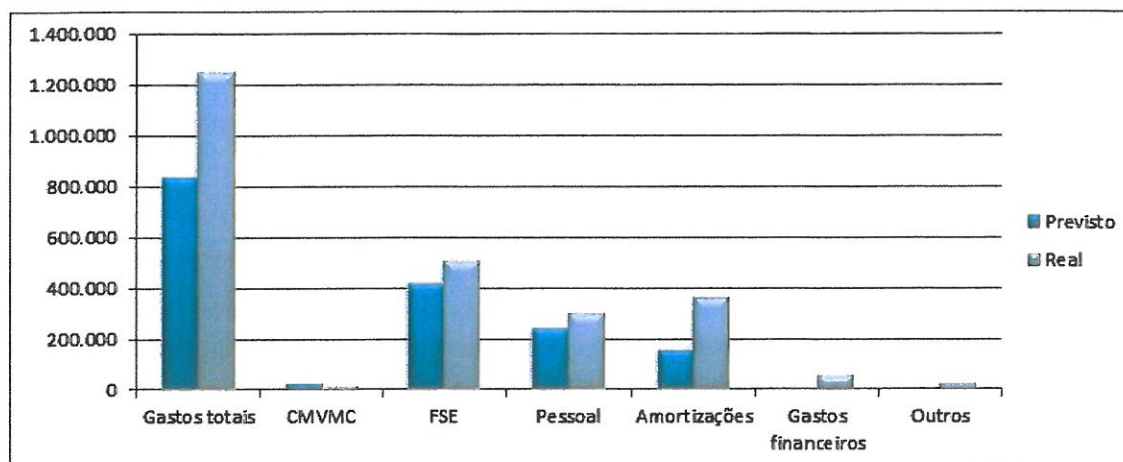


Figura 7: Despesas da empresa Águas da Teja (€)

~  
f  
fave

## 7. ATIVIDADE DA CA

A atividade de CA, durante o período de seu funcionamento, decorreu de acordo com o esperado tendo sido tratados todos os assuntos legalmente previstos. Como assunto extraordinário, salienta-se apenas o parecer da ERSAR relativamente ao pedido de aditamento. Realizaram-se no total três reuniões onde foram discutidos os seguintes assuntos:

- Discussão e aprovação do Relatório Anual relativo ao Cumprimento do Contrato de Concessão do ano de 2015;
- Balanço e acompanhamento do desempenho da Concessionária da Teja no primeiro semestre de 2016;
- Análise da proposta de atualização tarifária da Águas da Teja para 2017;
- Orçamento proposto para 2017;
- Definição de atividades futuras;
- Parecer da ERSAR sobre o aditamento ao contrato;
- Outros assuntos, tais como as reclamações e comentários da população sobre a qualidade da água.

## 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 2016.

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. Além disso, salienta-se a recuperação ligeira da atividade do sector, que se constata com um aumento das vendas pelo segundo ano consecutivo.

No que respeita à componente financeira, verifica-se que os rendimentos superaram ligeiramente os perspetivados, 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 o processo de revisão do contrato em curso, tendo o mesmo já sido submetido e recebido o parecer da ERSAR.



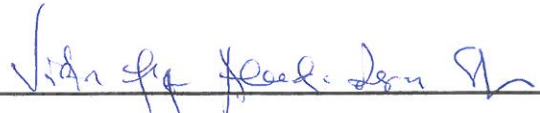
---

(Rui Cunha Marques)



---

(Narciso Antero Santinha Matias)



---

(Victor Jorge Almeida Ribeiro da Silva)