

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

Trancoso, 13 de Abril de 2018

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

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Volume de água captado no sistema da Águas da Teja (m ³)	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 ³)	3
Figura 4: Evolução do número de utilizadores	4
Figura 6: Evolução do volume faturado por utilizador (m ³)	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 2017.

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 2017, 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 2017, 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 2017 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 2017 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 893 mil m³, para o ano de 2017. No entanto, na realidade, este valor foi significativamente inferior, tendo sido produzidos apenas 777 milhões de m³.

A figura 1 ilustra o diferencial de volume de água captado no sistema da Águas da Teja para o ano de 2017.

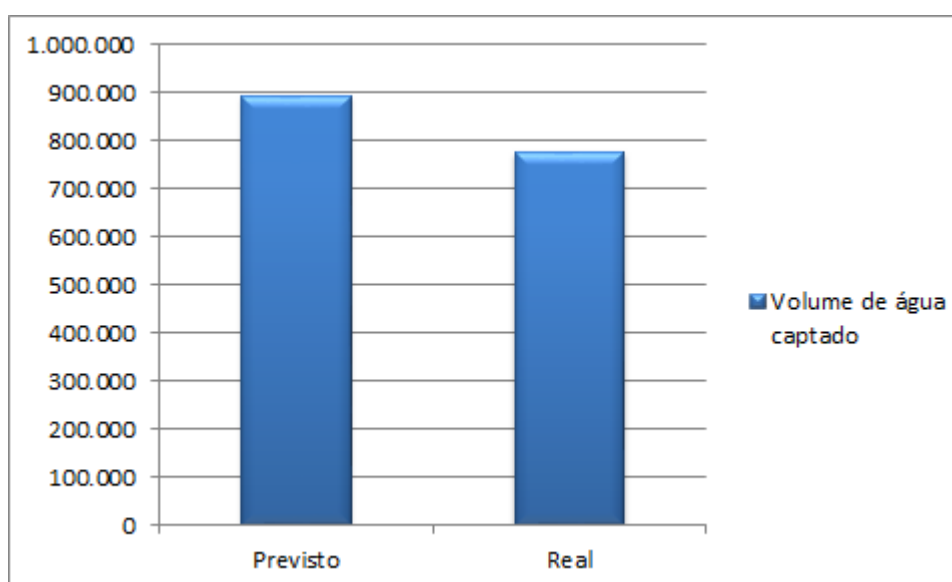


Figura 1: Volume de água captado no sistema da Águas da Teja (m³)

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, colocação de válvulas de seccionamento e reparação de roturas, teve bons resultados ao nível das perdas de água. O valor inicialmente previsto para 2017 rondava os 20%, tendo sido atingido o valor de 14% de perdas de água, valor bem abaixo do de referência como bom desempenho (pela ERSAR) do setor 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 2017 rondava os 714 mil

m³, enquanto, na realidade, o volume de água faturado foi de, aproximadamente, 667 mil m³, mas que evidencia um aumento de mais de 11% face ao período anterior.

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

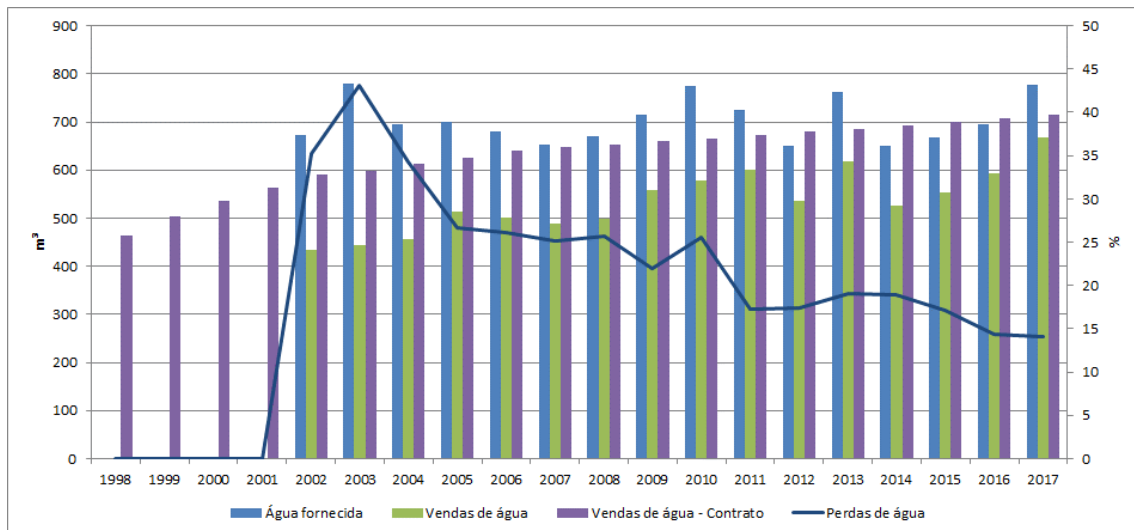


Figura 2: Evolução do volume de água faturado e do indicador de perdas de água

A figura seguinte apresenta a comparação entre o volume de água faturado previsto e o real, para o ano 2017, e ainda desagregado por tipo de utilizador.

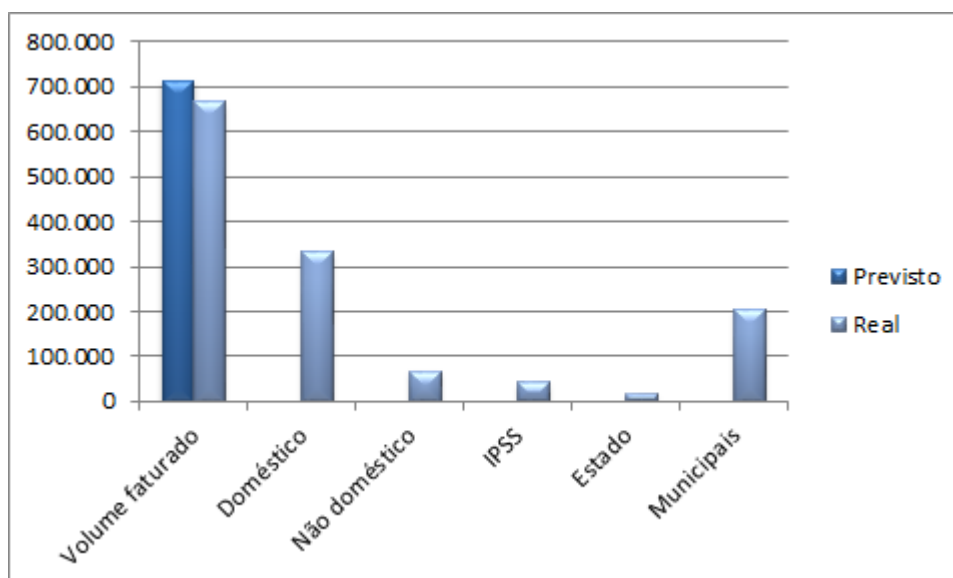


Figura 3: Volume de água faturado por tipo de utilizador (m³)

No que concerne aos números de utilizadores dos serviços de abastecimento de água verifica-se que o valor de 2017 foi superior ao inicialmente previsto. Em 2017, a Águas da Teja tinha 6.280 utilizadores do serviço de abastecimento de água, estando previstos um valor de 5.953 mil utilizadores na Proposta Económica.

A figura 4 mostra a evolução do número de utilizadores reais e previstos, onde se verifica um desfasamento que atinge uma diferença (positiva) em 2017, de cerca de 5%, do número de utilizadores previstos.

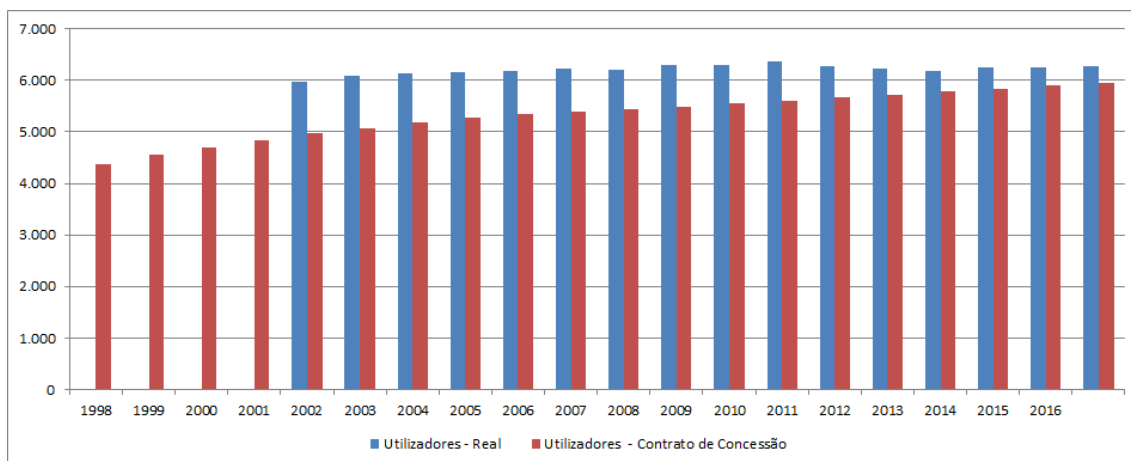


Figura 4: Evolução do número de utilizadores

Verifica-se também que o volume faturado por utilizador é em 2017 cerca de 106 m³ por ano, enquanto o volume previsto era de 120 m³. A figura 5 mostra a evolução do volume faturado por utilizador, na qual se verifica uma redução na diferença entre os valores reais e previstos do volume faturado por utilizador nos últimos anos.

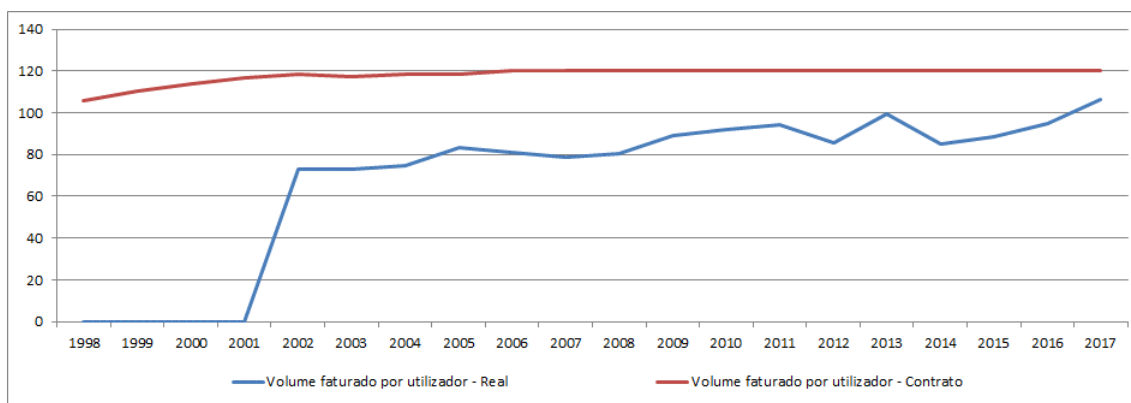


Figura 5: Evolução do volume faturado por utilizador (m³)

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 forma, nota-se uma evolução positiva do sector, sobretudo, nos últimos três exercícios.

3. PLANO DE INVESTIMENTOS

Para o ano de 2017, a Águas da Teja reportou um investimento total superior a 33 mil euros, que dizem respeito a pequenas obras, pinturas, substituição de contadores, equipamento administrativo e de transporte, e outros pequenos investimentos.

Refira-se também que a responsabilidade pela realização dos principais e substantivos 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 2017 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 entrou em vigor um novo modelo de regulação da qualidade de serviço pela ERSAR, mas tendo em consideração a ausência de informação disponível por parte desta e por parte da concessionária (atendendo ao prazo de reporte à ERSAR é no final de abril), optou-se por calcular, com a informação disponível no Relatório e Contas de 2017 da Águas da Teja, os atuais indicadores de desempenho utilizados pela ERSAR.

Quadro 1: Indicadores de desempenho da ERSAR

INDICADOR DE DESEMPENHO	2016	2017	QUALIDADE DE SERVIÇO
Água			
Ocorrência de falhas no abastecimento [n.º / (1000 ramais.ano)]	0	0	Boa
Resposta a reclamações e sugestões (%)	100	100	Boa
Água não faturada (%)	15	14	Boa
Reabilitação de condutas (%/ano)	0,3	0,1	Insatisfatória
Ocorrência de avarias em condutas [n.º/(100 km.ano)]	21	20	Boa
Adequação dos recursos humanos (n.º/ 1000 ramais)	1,6	1,6	Mediana
Perdas reais de água [l/(ramal.dia)]	32	30	Boa
Eficiência energética de instalações elevatórias [kWh/(m³.100 m)]	NR	-	-
Saneamento			
Ocorrência de inundações [n.º/(1000 ramais.ano)]	0	0	Boa
Resposta a reclamações e sugestões (%)	100	100	Boa
Reabilitação de coletores (%/ano)	0,00	0,00	Insatisfatória
Adequação dos recursos humanos [n.º/(100 km.ano)]	2,8	2,8	Mediana
Eficiência energética de instalações elevatórias [(kWh/(m³.100 m)]	NR	-	-

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 de Trancoso e não pode ser totalmente imputada à empresa Águas da Teja), adequação dos recursos humanos e eficiência energética de instalações elevatórias.

Como forma de garantir a qualidade da água, a Aguas da Teja realizou 503 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 2017, aprovado pela ERSAR e elaborado de acordo com a legislação em vigor. Todas as análises efetuadas à qualidade da água, em 2017 resultaram num cumprimento de cerca de 98% dos parâmetros definidos na legislação.

5. COMUNICAÇÃO

Em 2017, 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:

- “Livro de Reclamações Eletrónico”: Para além de todos os canais existentes, surge um novo canal semelhante ao conhecido Livro de Reclamações que se encontra disponível nos nossos espaços de atendimento. Assim, sempre que o Cliente efetuar uma reclamação na Plataforma Digital sob a responsabilidade Imprensa Nacional Casa da Moeda (INCM) e da Direção-Geral do Consumidor (DGC), a mesma será redirecionada para a nossa empresa e para a ERSAR. O acesso ao Livro de Reclamações Eletrónico será feito através do seguinte endereço <https://www.livroreclamacoes.pt>;
- No dia 17 de Julho de 2017 comemorou o 20º aniversário ao serviço dos trancosenses;
- No passado dia 30 de agosto, o Secretário de Estado do Ambiente, Carlos Martins, visitou Trancoso a convite da Câmara Municipal. O governante, veio inteirar-se do andamento das obras na ETAR da Quinta do Seixo e na ETAR das Courelas, em Trancoso.

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 2017 foram ligeiramente superiores aos perspetivados. Para o ano de 2017, a Águas da Teja antecipava um montante próximo dos 1,35 milhões de euros de rendimentos e, na realidade, este valor foi de 1,41 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.

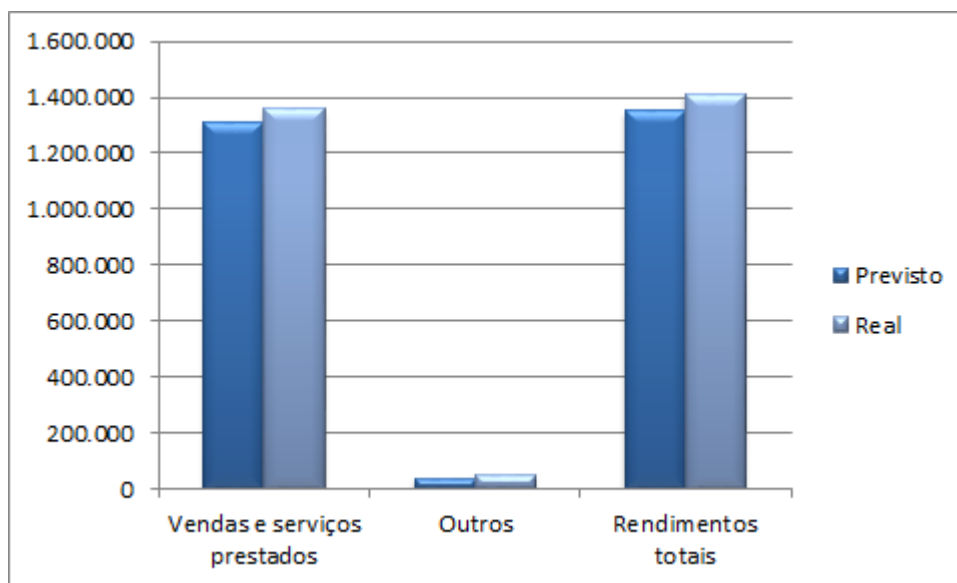


Figura 6: Rendimentos da Águas da Teja (€)

Em relação às despesas da Águas da Teja, em termos globais, em 2017, o valor previsto era de aproximadamente 855 mil euros. Na realidade, este valor foi de cerca de 1,32 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 2017, desagregados por despesas relativas às mercadorias vendidas e matérias consumidas (CMVMC), gastos de pessoal,

fornecimentos e serviços externos (FSE), gastos financeiros e amortizações, e outros gastos.

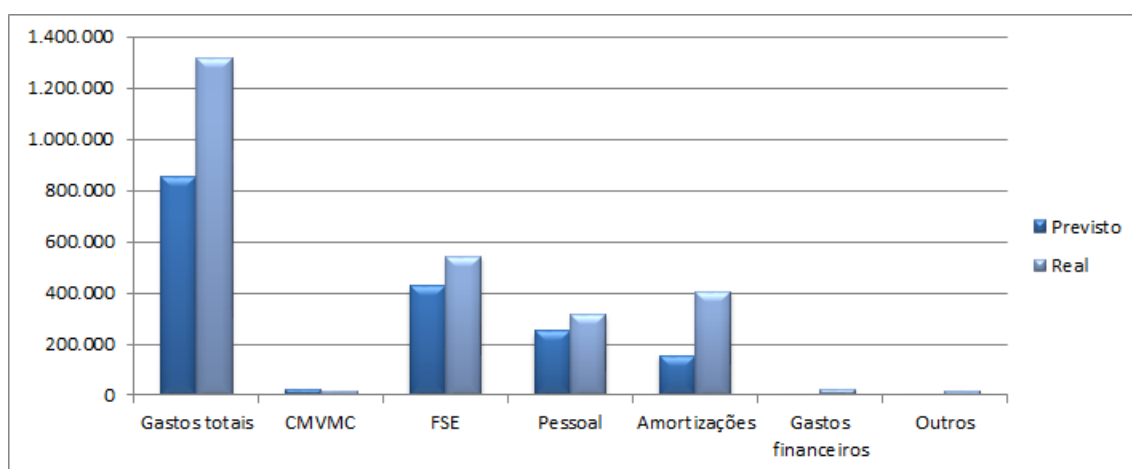


Figura 7: Despesas da empresa Águas da Teja (€)

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.

Realizaram-se no total três reuniões onde foram discutidos os seguintes assuntos:

- Análise do Parecer da ERSAR sobre a proposta de tarifário para o ano de 2017;
- Discussão e aprovação do Relatório Anual relativo ao Cumprimento do Contrato de Concessão do ano de 2016;
- Balanço e acompanhamento do desempenho da Concessionária da Teja no primeiro semestre de 2017;
- Análise da proposta de atualização tarifária da Águas da Teja para 2018;
- Orçamento proposto para 2018;
- Outros assuntos.

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 2017.

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. De qualquer modo existem também aspectos que carecem de melhoria, designadamente a reabilitação de condutas e coletores, a eficiência energética, etc.

Além disso, salienta-se a recuperação do sector que se constata com um aumento das vendas pelo terceiro 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 (que já teve parecer da ERSAR, mas ainda não está concluído).