

Handwritten signature
G.
S.



**CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE
SANEAMENTO DO CONCELHO DE SANTA MARIA DA FEIRA**

COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO

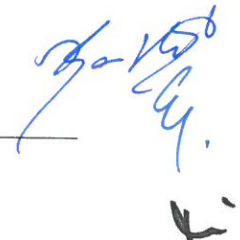
RELATÓRIO ANUAL - ANO DE 2018

ÍNDICE

0.	SUMÁRIO EXECUTIVO.....	3
1.	INTRODUÇÃO	3
2.	A CONCESSÃO.....	4
3.	OBJETIVOS DA CONCESSÃO.....	7
4.	ATIVIDADE	9
4.1.	ANOS ANTERIORES	9
4.2.	ATIVIDADE EM 2018.....	10
4.3.	EVOLUÇÃO – PRINCIPAIS INDICADORES E COMPARAÇÃO COM O CASO BASE	11
4.3.1.	SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA.....	11
4.3.1.1.	NÚMERO DE CONTRATOS E SUA EVOLUÇÃO	12
4.3.1.2.	CONSUMOS.....	13
4.3.1.3.	VOLUMES DE ÁGUA COMPRADA	13
4.3.1.4.	COBRANÇA DAS TARIFAS DE ÁGUA	14
4.3.2.	SERVIÇO DE RECOLHA DE SANEAMENTO	15
4.3.2.1.	NÚMERO DE CONTRATOS E SUA EVOLUÇÃO	15
4.3.2.2.	VOLUMES RECOLHIDOS	16
4.3.2.3.	COBRANÇA DAS TARIFAS DE SANEAMENTO	17
4.4.	OUTROS ASPETOS DA ATIVIDADE.....	18
4.4.1.	CONTROLO DA QUALIDADE DA ÁGUA.....	18
4.4.2.	CONTROLO DE QUALIDADE DAS ÁGUAS RESIDUAIS	19
4.4.3.	EFICIÊNCIA DAS REDES.....	19
4.4.3.1.	CONTROLO DAS PERDAS DE ÁGUA	19
4.4.3.2.	CONTROLO DAS AFLUÊNCIAS INDEVIDAS	20
4.4.4.	OUTROS PROCESSOS DE OTIMIZAÇÃO DE EFICIÊNCIA	21
4.4.5.	TRABALHOS DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	22
4.4.5.1.	SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	22
4.4.5.2.	SISTEMAS DE SANEAMENTO	23
4.4.6.	RECURSOS HUMANOS.....	23
4.4.7.	RELAÇÃO COM OS UTILIZADORES.....	24
4.4.7.1.	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	24
4.4.7.2.	EMERGÊNCIAS (PIQUETE).....	24
4.4.7.3.	SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES	24
4.4.8.	DETEÇÃO DE ILÍCITOS	25
4.4.9.	PROJETOS RESPONSABILIDADE SOCIAL	25
4.4.10.	TARIFÁRIO PARA O ANO DE 2018.....	26
4.4.11.	AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO	27
5.	INVESTIMENTOS.....	28

5.1.	CONCESSIONÁRIA.....	28
5.1.1.	PLANO DE INVESTIMENTOS DA CONCESSIONÁRIA.....	28
5.1.2.	OUTROS INVESTIMENTOS	28
5.2.	PROGRAMA DE INVESTIMENTOS MUNICIPAL.....	29
6.	OUTROS ASPETOS CONTRATUAIS	29
6.1.	OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA	29
6.2.	OBRIGAÇÕES DO CONCEDENTE	30
7.	EVOLUÇÃO ECONÓMICO-FINANCEIRA.....	30
7.1.	EVOLUÇÃO DOS PRINCIPAIS INDICADORES ECONÓMICOS.....	30
7.2.	EQUILÍBRIO ECONÓMICO-FINANCEIRO DA CONCESSÃO	31
8.	NOTAS FINAIS	31

Handwritten signature and initials in blue ink.



0. SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente documento constitui o Relatório Anual da Comissão de Acompanhamento da Concessão da Exploração e Gestão dos Serviços Públicos Municipais de Abastecimento de Água e Recolha, Tratamento e Drenagem de Águas Residuais do Município de Santa Maria da Feira, relativo ao ano de 2018.

Tal como evidenciado nos relatórios anuais dos serviços de águas e resíduos em Portugal (RASARP), publicados pelo Regulador, a Concessionária adequa o serviço de abastecimento de água e de drenagem e tratamento de águas residuais do Município de Santa Maria da Feira às boas práticas do Setor, a nível nacional, tanto no que respeita à interface com o utilizador, como à sustentabilidade da gestão do serviço e à sustentabilidade ambiental. Em 2018, a INDAQUA Feira foi mesmo distinguida pela ERSAR com os Selos de Qualidade de Serviço, o que significa que foi considerada uma referência nacional neste aspeto.

Verifica-se, também, o cumprimento generalizado dos objetivos definidos na cláusula 28.^a do Contrato de Concessão, destacando-se o nível de eficiência na gestão da rede de abastecimento de água, medido pelo indicador de água não faturada e que no período em análise foi de 18,5%.

A Concessionária manteve em 2018 as certificações dos seus sistemas de gestão da qualidade, ambiente e segurança.

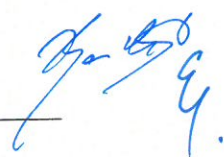
Foi também elaborado o Plano de Gestão Patrimonial de Infraestruturas de acordo com o artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

1. INTRODUÇÃO

A Comissão de Acompanhamento da Concessão dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais do Concelho de Santa Maria da Feira foi constituída em maio de 2016, após designação dos seus elementos pelo Município de Santa Maria da Feira, adiante designado simplesmente como Município ou Concedente, e pela INDAQUA Feira – Indústria de Águas de Santa Maria da Feira, SA, adiante designada simplesmente como INDAQUA Feira ou Concessionária. Os seus elementos são os seguintes:

- Presidente – Eng.º Joaquim Manuel Boavida dos Santos Costa
- Representante do Concedente (Vogal) - Dr. Rui Miguel Gama Vasconcelos Pedrosa de Moura
- Representante da Concessionária (Vogal) – Eng.º Eduardo Manuel Antunes Marinho Marques

No âmbito das competências da Comissão de Acompanhamento da Concessão, estabelecidas nos termos do Artigo 44º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e analisados os elementos relativos à Concessão no ano de 2018, apresenta-se o presente relatório relativo ao cumprimento e ao desenvolvimento do Contrato de Concessão.



2. A CONCESSÃO

No dia 3 de dezembro de 1999, o Município de Santa Maria da Feira, concessionou a exploração e gestão dos serviços públicos municipais de abastecimento de água e saneamento no concelho de Santa Maria da Feira à empresa INDAQUA Feira – Indústria de Águas de Santa Maria da Feira, SA.

Tendo presente a proteção dos valores ambientais, a salvaguarda da saúde pública, bem como a garantia da produtividade e eficiência, o Município lançou a concessão dos serviços públicos de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais, atraindo competências à iniciativa privada para acrescentar valor à prestação dos serviços públicos municipais de abastecimento de água e saneamento.

A INDAQUA Feira foi, assim, constituída em 12 de março de 1999, tendo por objeto o exercício, em regime de concessão, das atividades de indústria e prestação de serviços relativos à exploração e gestão conjunta dos serviços públicos municipais de distribuição de água para consumo público, e de recolha, tratamento e rejeição de efluentes no concelho de Santa Maria da Feira, incluindo a construção, extensão, reparação, renovação, manutenção e melhoria de todas as instalações, infraestruturas e equipamentos que integram os sistemas concessionados, bem como a realização de todas as obras necessárias à execução do Plano de Investimentos, no âmbito da concessão, e que consta em anexo ao Contrato de Concessão. De igual modo constam no Contrato de Concessão, as obrigações do Concedente relativamente à execução do Programa de Investimentos Municipal, adiante designado simplesmente como PIM.

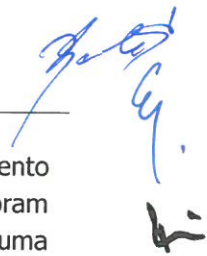
Tendo como objetivo servir a totalidade do concelho, com uma população de cerca de 136.000 habitantes à data da assinatura do Contrato e que, em 2011 (Censos), atingia cerca de 140.000 habitantes, o Contrato de Concessão previa a realização de um Plano de Investimentos, orçado em cerca de 100 milhões de Euros (a preços de 1997), em infraestruturas de abastecimento de água e saneamento, com conceção e construção da responsabilidade da INDAQUA Feira.

Complementarmente ao Plano de Investimentos da Concessionária, também estava previsto um Programa de Investimentos Municipal, a cargo do Concedente, para a construção das infraestruturas da rede em alta, nomeadamente reservatórios, estações de tratamento de águas residuais e emissários.

Estes planos previram o cumprimento de metas ambiciosas, exigindo um acentuado esforço de coordenação e racionalização dos meios, que permitiu garantir a concretização dos objetivos de atendimento fixados no PDR – Plano Desenvolvimento Regional 2000-2006 e reiterados no PEAASAR – Plano Estratégico de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais (2000-2006).

Para além da realização de infraestruturas em todo o Concelho, a INDAQUA Feira assumiu ainda, nas suas obrigações contratuais, um significativo investimento na capacidade organizativa e operacional dos serviços públicos, com evidente repercussão na melhoria da qualidade do serviço prestado ao consumidor.

A Concessão teve início a 1 de janeiro de 2000 e tinha um prazo inicial de 35 anos, contabilizando-se na altura cerca de 12.800 clientes do serviço de abastecimento de água.



No âmbito do Plano de Investimentos da Concessionária a construção das redes de abastecimento de água iniciou-se com o arranque da Concessão, em janeiro de 2000. Até final de 2003 foram construídos cerca de 540 km de rede e respetivos ramais domiciliários, assegurando-se uma cobertura de aproximadamente 87% da população do concelho, tendo ainda sido construídos cerca de 90 Km de rede de saneamento e respetivos ramais.

No entanto, como o município se viu privado de aceder aos Fundos Comunitários para o desenvolvimento do Programa de Investimentos Municipal, conforme tinha sido considerado no estudo económico global que conduziu ao lançamento do concurso para a Concessão Municipal, não foi possível disponibilizar as infraestruturas em alta de recolha de águas residuais à Concessionária até final do ano 2000, conforme se previa no Contrato de Concessão inicial, verificando-se, assim, um atraso quase generalizado na construção dessas infraestruturas, com exceção da ETAR da Remolha e respetivos emissários.

Assim, em agosto de 2003, ocorreu um "draw-stop" do financiamento da Concessão, motivado pelo atraso no cumprimento por parte do Concedente na realização do Programa de Investimentos Municipal, nomeadamente no que se refere à construção das Estações de Tratamento de Águas Residuais, Emissários e Reservatórios, ficando assim suspenso o investimento na construção de novas infraestruturas por parte da INDAQUA Feira.

Em 2004, o Município iniciou a preparação de uma candidatura ao Fundo de Coesão 2000-2006 para a construção das infraestruturas em alta (emissários e ETARs) das bacias que drenam para o Rio Douro (bacias de Aldriz, Uíma e Inha), cujas obras se iniciaram em 2006 e foram concluídas em 2012.

Tendo em consideração o atraso na execução do PIM, e devido à eventual sobreposição parcial da Concessão Municipal de Santa Maria da Feira com a Concessão Multimunicipal da SIMRIA, em maio de 2004, iniciou-se um processo negocial entre a INDAQUA Feira, município e a SIMRIA, sobre a égide da Entidade Reguladora (ERSAR), no propósito de ser encontrada uma solução, que veio a ser denominada como "solução técnica global", que permitisse resolver as carências de infraestruturas de saneamento básico do concelho de Santa Maria da Feira, sem adular os princípios consignados no Contrato da Concessão Municipal.

Como corolário desse longo processo negocial, em 12 de dezembro de 2006 foi assinado o II Aditamento ao Contrato de Concessão, materializando a solução global que viabilizava a Concessão Municipal, aumentando ainda o prazo da Concessão de 35 para 50 anos e incorporando um novo Caso Base.

Em maio de 2007 foi reiniciado o investimento em infraestruturas de abastecimento de água e de recolha de saneamento. No final de 2009 estava concluído todo o investimento em redes de abastecimento de água e cerca de 55% do investimento previsto em redes de saneamento em baixa.

Em fevereiro de 2010 foi assinado o III Aditamento ao Contrato de Concessão, que alterou algumas das responsabilidades no que respeita à execução dos investimentos em redes de saneamento em baixa. Assim, a INDAQUA Feira passou a ser responsável pela execução das obras de saneamento em baixa das bacias do Douro, ao abrigo da candidatura aos fundos do QREN, geridos pelo POVT (Programa Operacional Temático Valorização do Território, Eixo II), enquanto o Concedente passou a ser responsável pela execução das obras de saneamento em

baixa das bacias da Laje e do Cáster. Neste aditamento ficou ainda definido que deveria ser celebrado um IV Aditamento ao Contrato de Concessão, no sentido de adequar o Contrato às alterações decorrentes do Decreto-lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, e de considerar no Caso Base o real valor das obras das bacias do Douro, para além de todos os outros eventos e seus efeitos passíveis de serem incorporados no reequilíbrio económico e financeiro da Concessão.

A 25 de junho de 2015 ocorreu a assinatura do IV Aditamento ao Contrato de Concessão, no qual foram considerados os seguintes eventos, em conformidade com o previsto no Contrato de Concessão:

- A variação superior a 10% das captações previstas no Anexo XIX ao Contrato de Concessão;
- O custo efetivo das redes de saneamento construídas nas Bacias do Douro;
- O atraso do Concedente na conclusão das infraestruturas de saneamento nos sistemas de Laje (montante e jusante) e Cáster, integradas no Programa de Investimento Municipal;
- A eliminação total de algumas tarifas previstas no tarifário, decorrente da adaptação do Contrato às normas imperativas previstas no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, bem como ao disposto na Recomendação Tarifária da ERSAR, nomeadamente a tarifa de construção de ramais com extensão inferior a 20 metros, a de colocação e transferência de contador e a de vistorias.

De modo a adaptar-se o Contrato de Concessão ao Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto foram ainda implementadas no IV Aditamento algumas medidas importantes, tais como:

- A adequação do Regulamento dos Serviços;
- A implementação de um tarifário especial para famílias numerosas;
- A constituição da Comissão de Acompanhamento da Concessão.

A Concessão tem a duração de cinquenta anos contados a partir de 1 de janeiro de 2000 e, à luz da Cláusula 2.ª do III Aditamento ao Contrato de Concessão, e cujo conteúdo foi mantido no IV Aditamento, tem como objeto:

1. A "Exploração" e "Gestão" conjunta dos serviços públicos municipais de:
 - a) Tratamento e distribuição de água para consumo público em todo o concelho de Santa Maria da Feira;
 - b) Recolha "em baixa" de efluentes em todo o concelho de Santa Maria da Feira;
 - c) Recolha "em alta" de efluentes do "Sistema de Mamoá-Antuã" e do "Sistema do Douro", dentro do concelho de Santa Maria da Feira, nos termos do "Anexo" XXXVII-A ("Solução Técnica");
 - d) Tratamento e rejeição de efluentes do "Sistema do Douro", dentro do concelho de Santa Maria da Feira, nos termos do "Anexo" XXXVII-A.
2. A "Concessão" tem ainda por objeto a realização de todas as "Obras" necessárias à execução do "Plano de Investimento".

3. Consideram-se abrangidas no objeto da "Concessão" a extensão, reparação, renovação, manutenção e melhoria de todas as "Obras", "Instalações", "Infraestruturas" e "Equipamentos" afetos à "Concessão".
4. Consideram-se ainda abrangidos no objeto da "Concessão", os trabalhos de limpeza e conservação das condutas e emissários gravíticos (incluindo caixas de visita) pertencentes ao "Subsistema de Espinho".
5. Para efeitos de clarificação, fica expressamente excluído do objeto da "Concessão":
 - a) A recolha "em alta", o tratamento e a rejeição de efluentes do "Sistema da Barrinha de Esmoriz" e do "Subsistema Norte-3.ª Fase";
 - b) O tratamento e a rejeição de efluentes do "Sistema Mamoá-Antuã".

3. OBJETIVOS DA CONCESSÃO

Dispunha a Cláusula 28.ª da versão consolidada do III Aditamento ao Contrato de Concessão que a Concessionária deverá prosseguir os seguintes objetivos:

- a) Assegurar a prestação dos "Serviços" de forma contínua e com a qualidade legalmente exigível;
- b) Operar os "Equipamentos", "Infraestruturas" e "Instalações" de forma permanente e em boas condições, garantindo o cumprimento de todas as exigências do "Contrato";
- c) Efetuar o controlo do funcionamento dos "Sistemas", o controlo de qualidade da água posta à disposição dos "Utilizadores" e o controlo das condições de descarga das águas residuais;
- d) Adquirir, financiar, manter e renovar todos os meios necessários ao funcionamento dos "Sistemas" e à prestação dos "Serviços";
- e) Fornecer ao "Concedente", ou a quem este indicar, por escrito as informações, dados e estatísticas referentes ao funcionamento dos "Sistemas" e à prestação dos "Serviços";
- f) Emitir parecer sobre as infraestruturas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais quando consultada pela Câmara Municipal de Santa Maria da Feira, previamente à aprovação por esta de licenciamento de projetos particulares, e após proceder à apreciação técnica dos mesmos;
- g) Estabelecer com os "Utilizadores" uma relação global no espírito de prestação de serviço público.

Esta Cláusula foi revista no IV Aditamento passando a ter a seguinte estrutura/redação:

1. A "Concessionária" deverá promover a prestação e a realização de todos os serviços e trabalhos que se mostrem necessários no âmbito da "Concessão", nomeadamente:

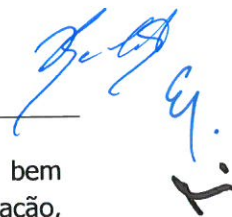
- a) Assegurar a prestação dos "Serviços" de forma contínua e com a qualidade legalmente exigível;
 - b) Operar os "Equipamentos", "Infraestruturas" e "Instalações" de forma permanente e em boas condições, garantindo o cumprimento de todas as exigências do "Contrato";
 - c) Efetuar o controlo do funcionamento dos "Sistemas", o controlo de qualidade da água posta à disposição dos "Utilizadores" e o controlo das condições de descarga das águas residuais;
 - d) Adquirir, financiar, manter e renovar todos os meios necessários ao funcionamento dos "Sistemas" e à prestação dos "Serviços";
 - e) Fornecer ao "Concedente", ou a quem este indicar, por escrito as informações, dados e estatísticas referentes ao funcionamento dos "Sistemas" e à prestação dos "Serviços";
 - f) Emitir parecer sobre as infraestruturas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais quando consultada pela Câmara Municipal de Santa Maria da Feira, previamente à aprovação por esta de licenciamento de projetos particulares, e após proceder à apreciação técnica dos mesmos;
 - g) Estabelecer com os "Utilizadores" uma relação global no espírito de prestação de serviço público.
2. A "Concessionária" deverá igualmente cumprir as obrigações constantes do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.
3. A "Concessionária" deverá implementar os seguintes sistemas:
- a) Sistema de garantia de qualidade do serviço prestado aos Utilizadores;
 - b) Sistema de gestão patrimonial de Infraestruturas;
 - c) Sistema de gestão de segurança;
 - d) Sistema de gestão ambiental;
 - e) Sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho.
4. A "Concessionária" deverá implementar um sítio na Internet no qual seja disponibilizada informação sobre a sua atividade, nomeadamente:
- a) Identificação da Concessionária, suas atribuições e âmbito de atuação;
 - b) Estatutos da Concessionária e Contrato de Concessão;
 - c) Relatório e contas;
 - d) Regulamento de Serviços;

- e) Tarifário;
- f) Condições contratuais relativas à prestação dos Serviços aos Utilizadores;
- g) Resultados da qualidade da água e outros indicadores da qualidade dos Serviços prestados aos Utilizadores;
- h) Informações sobre interrupções dos Serviços;
- i) Contactos e horários de atendimento.
5. A "Concessionária" obriga-se a implementar mecanismos de avaliação cujo conteúdo contemple, pelo menos, um sistema de análise de desempenho, o qual deverá ter em consideração fatores de contexto e contemplar, pelo menos, as seguintes vertentes:
- a) A defesa dos interesses dos "Utilizadores", correspondentes a aspetos que estão relacionados com as tarifas praticadas e a qualidade dos "Serviços" a eles prestados;
 - b) A sustentabilidade da prestação dos "Serviços", nomeadamente dos aspetos que se traduzam numa capacidade infraestrutural, operacional e financeira necessária à garantia de uma prestação dos "Serviços" regular e contínua aos "Utilizadores", de acordo com elevados níveis de qualidade;
 - c) A sustentabilidade ambiental, nomeadamente aspetos que traduzam o impacte ambiental da atividade da "Concessionária", por exemplo, em termos de conservação dos recursos naturais.
6. Para efeitos da avaliação referida no número anterior, a "Concessionária" utilizará o modelo de sistema de análise de desempenho elaborado pela "ERSAR".
7. A "Concessionária" obriga-se a remeter à "ERSAR":
- a) Anualmente, a informação resultante do sistema de análise de desempenho previsto no número anterior;
 - b) No prazo de 10 (dez) dias após a respetiva aprovação pelo "Concedente", o "Tarifário", acompanhado dos elementos previstos na lei;
 - c) Anualmente, e no prazo previsto na lei, os relatórios e contas, acompanhados da ata de aprovação de contas pelo órgão competente e certificados por auditor externo independente;
 - d) No prazo concedido para o efeito, outras informações solicitadas pela ERSAR, no âmbito das suas atribuições.

4. ATIVIDADE

4.1. ANOS ANTERIORES

Analizados os relatórios de gestão publicados pela Concessionária conclui-se que, até 2017, a INDAQUA Feira focou-se na concretização do Plano de Investimentos contratualizado, na



otimização dos sistemas por si operados e no cumprimento dos objetivos da Concessão, bem como na implementação e operacionalização de um conjunto vasto de sistemas de informação, tais como o sistema de faturação, o ERP, os sistemas de gestão da operação e manutenção, o software de gestão de redes, o sistema de informação geográfica, ou o sistema de supervisão. Mais se focou na eficácia dos seus processos comerciais e na eficiência dos serviços prestados, tal como evidenciado pela evolução dos indicadores de qualidade de serviço publicados pelo Regulador.

De entre as várias ações realizadas, destacam-se neste período as seguintes:

- Renovação dos equipamentos operacionais e ferramentas (hardware e software) de suporte à gestão operacional;
- Renovação de várias instalações produtivas, designadamente ETAR, Estações Elevatórias e Reservatórios;
- Atualização do cadastro de infraestruturas e integração com os sistemas de informação;
- Construção de nova sede e de instalações técnicas de apoio a atividade operacional;
- Implementação de um novo software de gestão comercial, atualização da base de dados de clientes, renovação do parque de contadores, reorganização de roteiros de leitura e reabilitação e integração do sistema de telemetria residencial;
- Definição e implementação do plano de controlo de perdas, incluindo a sectorização das redes e controlo de pressões, e a adoção de ferramentas informáticas específicas para controlo em tempo real;
- Reforço dos programas de monitorização e controlo de qualidade da água e águas residuais;
- A distinção obtida e relativa à qualidade de água distribuída (2014);
- Implementação do sistema de gestão e certificação nos referenciais ISO 9001, ISO 14000 e ISO 18000, respetivamente qualidade, ambiente e segurança.

Releva-se ainda a atividade desenvolvida pela Concessionária ao nível da educação ambiental, onde se identificam diversas campanhas de sensibilização realizadas, designadamente em escolas.

4.2. ATIVIDADE EM 2018

No ano de 2018 a Concessionária consolidou as ações desenvolvidas em anos anteriores, centrando-se nos objetivos estratégicos de redução de gastos operacionais, de eficácia comercial e melhoria contínua de processos. No período, destacam-se as seguintes atividades implementadas pela INDAQUA Feira:

- Atribuição à Concessionária dos Selos de Qualidade se Serviço de Abastecimento de Água e de Saneamento de Águas Residuais;
- Aumento da taxa de adesão aos sistemas de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais, através da implementação de campanhas de obrigatoriedade de ligação;
- Consolidação do trabalho realizado ao nível da redução de perdas, designadamente através da manutenção do esforço de pesquisa ativa de fugas e da estabilização de pressões;
- Melhoria da saúde pública, garantindo processos de fiscalização que assegurem a utilização exclusiva da água da rede pública para consumo humano;
- Consolidação das práticas de deteção e desincentivo aos consumos ilícitos de água, nomeadamente recorrendo à técnica de videoscopia em ramais;
- Redefinição de estratégia e desenvolvimento de procedimentos para redução das afluências indevidas nos sistemas de drenagem de águas residuais;
- Melhoria da fiabilidade da micromedição, através da concretização do plano de substituição de um número significativo de contadores definido pela INDAQUA Feira;
- Otimização do processo de controlo da gestão da dívida de clientes;
- Otimização energética de infraestruturas de abastecimentos de água e de drenagem de águas residuais;
- Consolidação do recurso ao sistema de informação geográfica – SIG, como ferramenta agregadora de todos os sistemas de informação já disponíveis para apoio à atividade.

4.3. EVOLUÇÃO – PRINCIPAIS INDICADORES E COMPARAÇÃO COM O CASO BASE

Apresentam-se de seguida os principais indicadores da atividade em 2018 e a sua comparação com o caso base estabelecido no IV Aditamento ao Contrato de Concessão que entrou em vigor no ano de 2015.

4.3.1. SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

A INDAQUA Feira tem atualmente sob a sua gestão 1.139 km de rede, 14 reservatórios e 18 estações elevatórias de abastecimento de água.

[Handwritten signature]
[Handwritten mark]

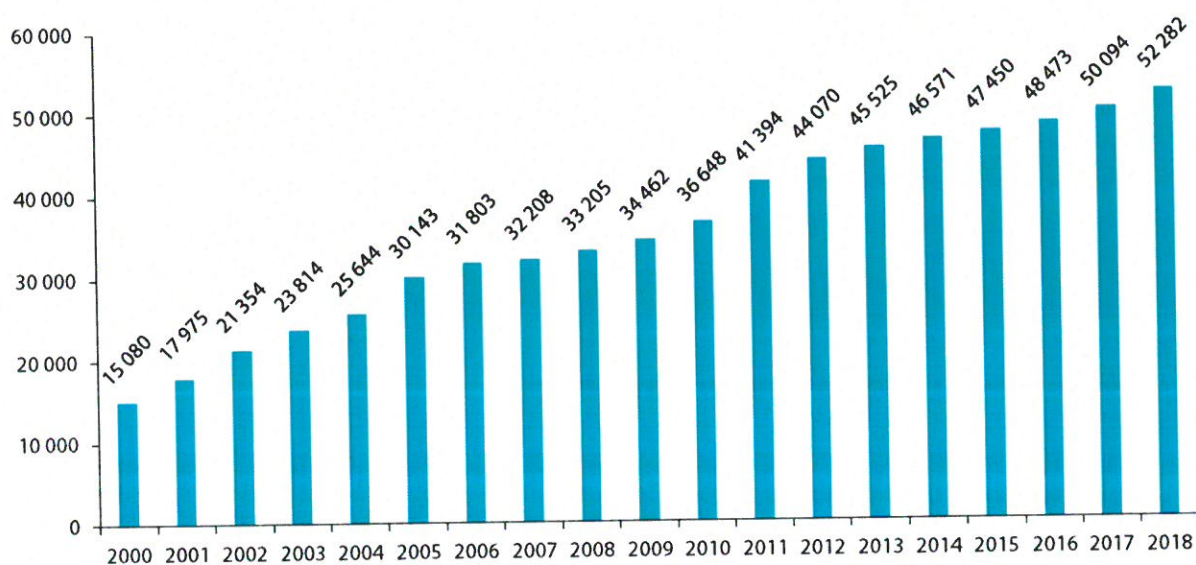
4.3.1.1. NÚMERO DE CONTRATOS E SUA EVOLUÇÃO

No início de janeiro de 2018 existiam **50.094** contratos, verificando-se uma razoável adesão aos sistemas de abastecimento de água ao longo deste ano. O saldo neste ano entre novos contratos e baixas foi de **2.188** contratos, a que equivale uma média mensal de **182** contratos, angariados por todo o Concelho, correspondendo no final do ano a **52.282** contratos ativos.

CONSUMIDORES POR TIPOLOGIA	2018
Domésticos	44 540
Comércio e Indústria	6 227
Estado / Autarquias	378
Instituições de Utilidade Pública	208
Obras	907
Outros	22
Total	52 282
Caso Base	50 759
Variação	3,0%

A evolução do número de clientes totais ligados à rede de distribuição de água desde o início da Concessão apresenta-se no gráfico seguinte, constatando-se em 2018 um aumento de 4,4% relativamente ao ano de 2017.

Número de Clientes de Água desde o Início da Concessão

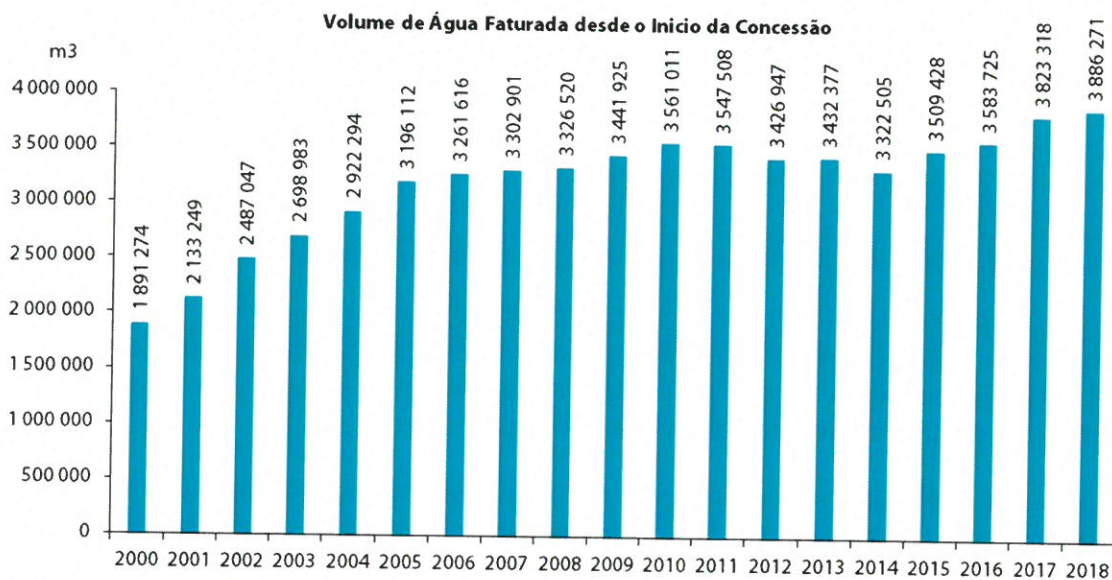


4.3.1.2. CONSUMOS

No quadro seguinte é possível verificar a distribuição dos consumos por tipologia e a comparação com o caso base do IV Aditamento, onde se verifica um desvio global de 9,54%.

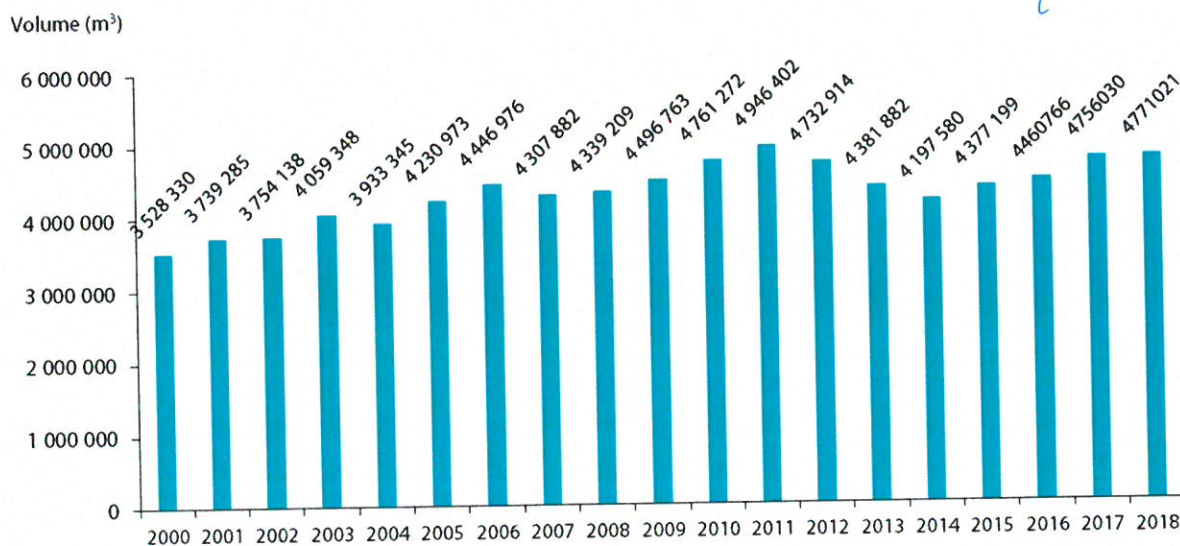
CONSUMOS DE ÁGUA FATURADOS	2018			Caso Base			Variação
	m ³	%	% / Tipologia	m ³	%	% / Tipologia	
Domésticos	2 890 149	74,37%	100,00%	3 508 216	81,66%	100,00%	-17,62%
1º Escalão – (0 e 5 m ³)	1 633 585	42,03%	56,52%	1 861 645	43,33%	53,07%	-12,25%
2º Escalão – (6 e 15 m ³)	828 556	21,32%	28,67%	1 044 401	24,31%	29,77%	-20,67%
3º Escalão – (16 e 25 m ³)	372 215	9,58%	12,88%	521 691	12,14%	14,87%	-28,65%
4º Escalão – (> a 25 m ³)	47 803	1,23%	1,65%	80 479	1,87%	2,29%	-40,60%
Água Fat. Tarifas Especiais	7 990	0,21%	0,28%				
Comércio e Indústria	581 762	14,97%	-	512 929	11,94%	-	13,42%
Restantes tipologias	414 360	10,66%	-	275 185	6,41%	-	50,58%
Total	3 886 271	100,00%	-	4 296 329	100,00%	-	-9,54%

A evolução das vendas de água (em m³) desde o início da Concessão apresenta-se no gráfico seguinte, correspondendo as vendas em 2018 a um valor 2,67% superior ao de 2017, essencialmente fruto do aumento do n.º de clientes.

**4.3.1.3. VOLUMES DE ÁGUA COMPRADA**

No ano de 2018 o volume total da água comprada atingiu o valor de 4.771.021 m³, (não há a registar água captada), o que equivale a um aumento de 0,3% relativamente ao ano anterior, justificado essencialmente pelo aumento do consumo.

A evolução do volume da água aduzido ao sistema desde o início da Concessão apresenta-se no gráfico seguinte.



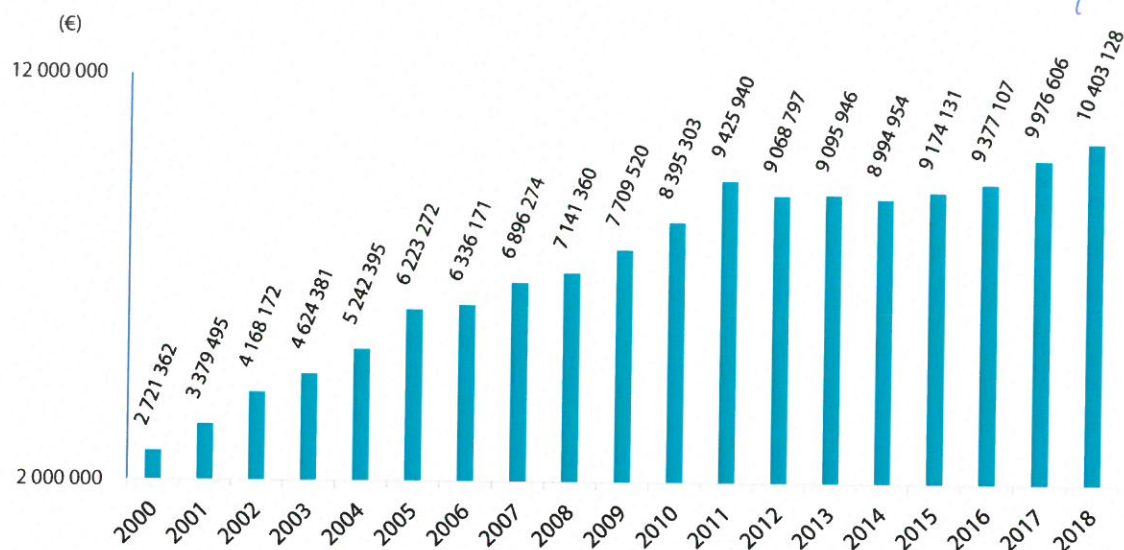
4.3.1.4. COBRANÇA DAS TARIFAS DE ÁGUA

No quadro seguinte estão quantificados os proveitos obtidos em 2018 pela cobrança das principais tarifas inerentes ao serviço de abastecimento de água, assim como a comparação com o caso base previsto no IV Aditamento.

Rubricas	2018	Caso Base
Tarifa Volumétrica	5 268 935 €	6 066 862 €
Tarifa Utilização	5 281 513 €	5 545 954 €
Total	10 550 447 €	11 612 817 €
Varição		-9,15%

Com a entrada em vigor do IV Aditamento, a INDAQUA Feira passou apenas a cobrar aos seus clientes as tarifas de utilização, volumétricas, de vistorias (no caso desta ser solicitada pelo cliente), de construção (ramais com extensão superior a 20 m ou da responsabilidade de terceiros) e outras relacionadas com o fornecimento de água.

A evolução da faturação relativa ao serviço de abastecimento de água desde o início da Concessão apresenta-se no gráfico seguinte, constatando-se em 2018 um aumento de 4,3% comparativamente a 2017.



4.3.2. SERVIÇO DE RECOLHA DE SANEAMENTO

A INDAQUA Feira tem atualmente sob a sua gestão 998 km de rede, 8 ETAR e 126 estações elevatórias de abastecimento de drenagem de águas residuais.

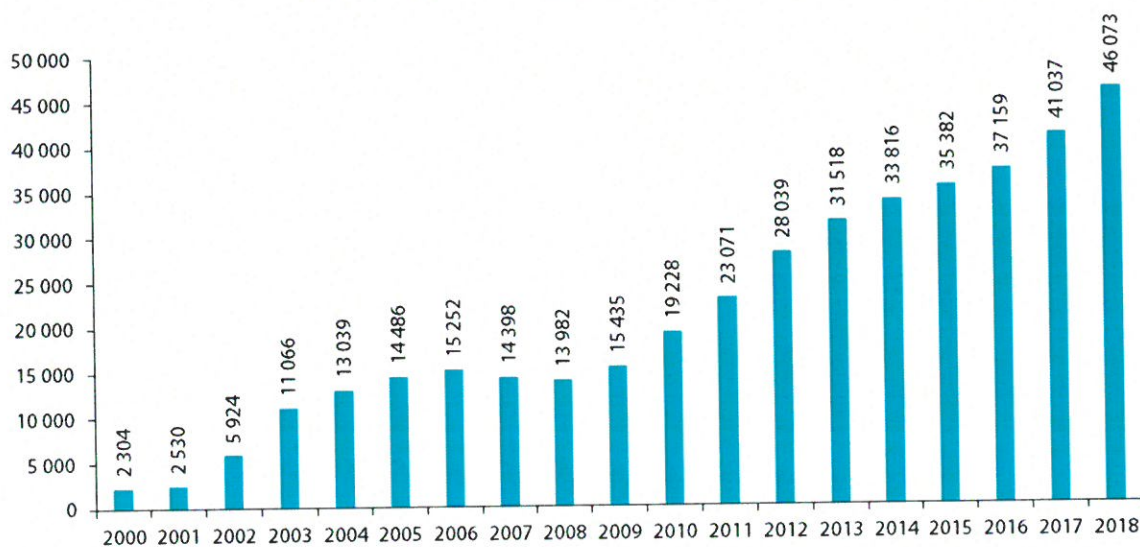
4.3.2.1. NÚMERO DE CONTRATOS E SUA EVOLUÇÃO

No que respeita à evolução de novos clientes até final de dezembro de 2018, continua a verificar-se uma forte adesão ao serviço de recolha de águas residuais, fruto da campanha de obrigatoriedade de ligação. O número de contratos de saneamento cresceu de **41.037** no início do ano para **46.073** no final do ano, o que equivale a um acréscimo de **5.036**, isto é uma média de **419** por mês.

CONSUMIDORES POR TIPOLOGIA	2018
Domésticos	40 674
Comércio e Indústria	4 467
Estado / Autarquias	163
Instituições de Utilidade Pública	142
Obras	613
Outros	14
Total	46 073
Caso Base	42 705
Variação	7,89%

A evolução do número de clientes de saneamento desde o início da Concessão apresenta-se no gráfico seguinte, constatando-se em 2018 um aumento do número de clientes de 12,3% relativamente ao ano de 2017.

Número de Utentes de Saneamento desde o Início da Concessão

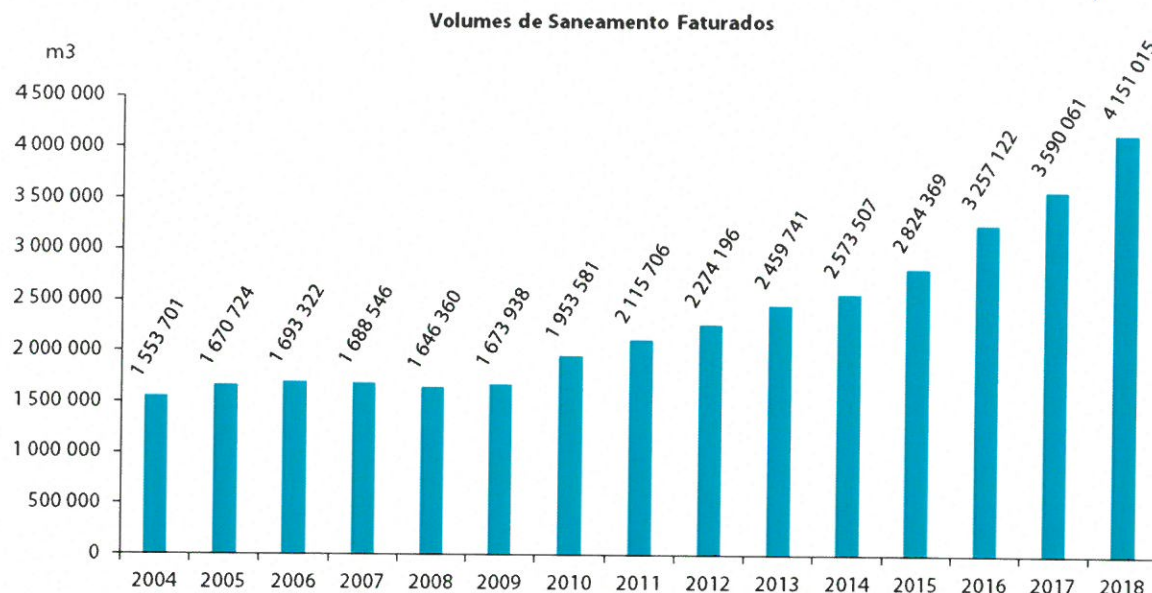


4.3.2.2. VOLUMES RECOLHIDOS

No quadro seguinte é possível verificar a distribuição dos consumos por tipologia e a comparação com o caso base do IV Aditamento.

VOLUMES DE SANEAMENTO FATURADOS	2018			Caso Base			Variação
	m ³	%	% / Tipologia	m ³	%	% / Tipologia	
Domésticos	3 049 337	73,46%	100,00%	2 983 176	78,75%	100,00%	2,22%
1º Escalão – (0 e 5 m ³)	1 771 321	42,67%	58,09%	1 583 031	41,79%	53,07%	11,89%
2º Escalão – (6 e 15 m ³)	939 172	22,63%	30,80%	888 096	23,44%	29,77%	5,75%
3º Escalão – (16 e 25 m ³)	306 531	7,38%	10,05%	443 615	11,71%	14,87%	-30,90%
4º Escalão – (> a 25 m ³)	32 313	0,78%	1,06%	68 434	1,81%	2,29%	-52,78%
Comércio e Indústria	786 438	18,95%	-	135 000	3,56%	-	482,55%
Restantes tipologias	315 239	7,59%	-	670 158	17,69%	-	-52,96%
TOTAL	4 151 015	100%	-	3 788 335	100%	-	9,57%

A evolução do volume de águas residuais recolhido (em m³) desde o início da Concessão apresenta-se no gráfico seguinte, sendo que, de 2017 para 2018, existiu um aumento de 15,6%, fruto do aumento do n.º de clientes.

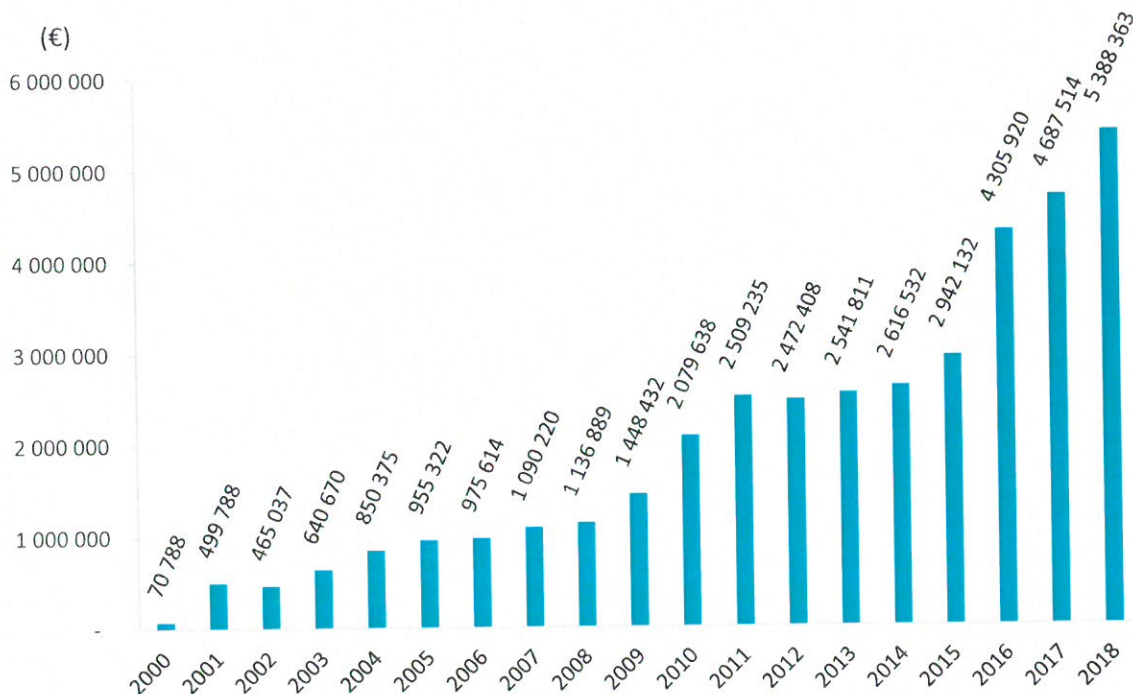


4.3.2.3. COBRANÇA DAS TARIFAS DE SANEAMENTO

No quadro seguinte estão quantificados os proveitos obtidos em 2018 pela cobrança das principais tarifas inerentes ao serviço de saneamento, assim como a comparação com o caso base previsto no IV Aditamento.

Rubricas	2018	Caso Base
Tarifa Volumétrica	2 243 996 €	2 332 878 €
Tarifa Utilização	3 236 472 €	2 845 054 €
Total	5 480 468 €	5 177 932 €
Varição		5,84%

A evolução da faturação relativa ao serviço de saneamento desde o início da Concessão apresenta-se de seguida, constatando-se em 2018 um acréscimo de 15% em relação a 2017, fruto do aumento do n.º de clientes.



4.4. OUTROS ASPETOS DA ATIVIDADE

4.4.1. CONTROLO DA QUALIDADE DA ÁGUA

A Concessionária mantém um programa de controlo operacional e da qualidade da água que distribui, suportado em procedimentos bem definidos e implementados, e no cumprimento da legislação em vigor, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 306/2007 de 27 de agosto.

O controlo implementado cumpriu com o Programa de Controlo da Qualidade da Água (PCQA) aprovado pela ERSAR, tendo todas as amostras sido analisadas em laboratório acreditado para o efeito.

Na observância desse programa, ao longo dos doze meses de atividade da Concessionária foram apenas registados dois incumprimentos que foram devidamente investigados, através da realização de contra-análises, não tendo estas revelado qualquer incumprimento.

Em 2018, e para o total das 1032 análises regulamentares realizadas, os resultados obtidos correspondem a uma taxa de conformidade de 99,81%.

QUALIDADE DA ÁGUA	2018	2017
Conformidade de análises à água tratada	1 030	1 021
Análises realizadas à qualidade da água tratada	1 032	1 027
Água Segura (%)	99,81%	99,42%

J. L.
F. G.

4.4.2. CONTROLO DE QUALIDADE DAS ÁGUAS RESIDUAIS

O resumo das análises efetuadas no âmbito do controlo de qualidade da água residual, de acordo com as licenças de descarga emitidas pela APA – Agência Portuguesa do Ambiente para as 8 ETAR em exploração pela INDAQUA Feira, encontra-se evidenciado no quadro que se segue:

QUALIDADE DA ÁGUA RESIDUAL	2018	2017	Varição
Conformidade de análises regulamentares	1 881	1 829	2,84%
Análises Realizadas à AR tratada	1 910	1 928	-0,93%
Qualidade da Água Residual Tratada (%)	98,48%	94,87%	3,81%

Em 2018 foram detetadas algumas situações de incumprimento, motivadas pela existência de descargas de efluente de carácter industrial que destabilizaram o processo biológico de tratamento de algumas ETAR.

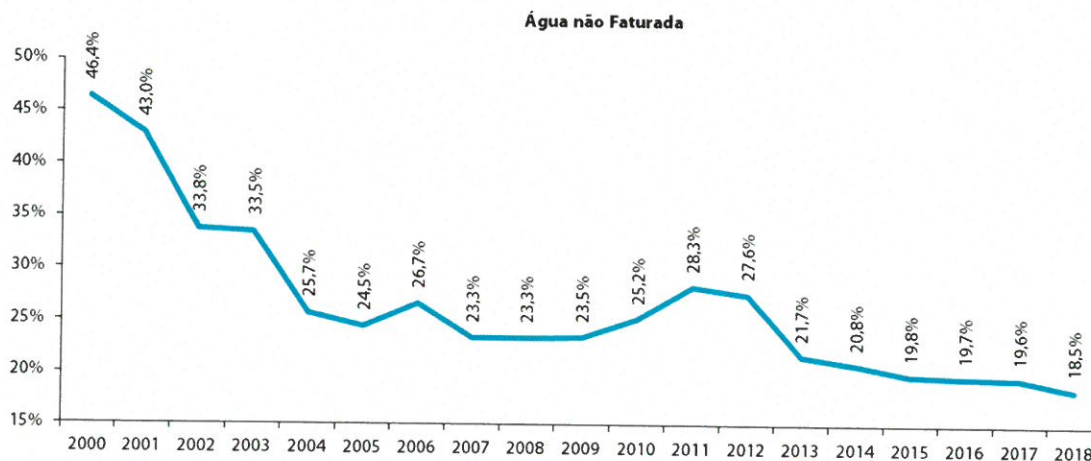
Face ao total de análises regulamentares realizadas, obteve-se uma taxa de conformidade de 98,48%.

4.4.3. EFICIÊNCIA DAS REDES

4.4.3.1. CONTROLO DAS PERDAS DE ÁGUA

Em 2018, a água não faturada foi de 18,5%, sendo o mínimo histórico desde o início da Concessão.

A evolução da água não faturada desde o início da Concessão representa-se de seguida.



Relativamente a este tema, continuou-se a controlar de forma sistemática as fugas de água nos sistemas abastecedores a partir da gestão das Zonas de Medição e Controlo (ZMC), da otimização das pressões na rede e da realização de campanhas de deteção de fugas. Complementarmente têm-se intensificado diversas ações no sentido de identificar utilizações fraudulentas do serviço, como ligações clandestinas à rede de distribuição e adulteração de equipamentos de medição.

Em resumo, adicionalmente às ações de combate às perdas de água habitualmente asseguradas ao nível das ZMC, estão a ser implementados os seguintes procedimentos:

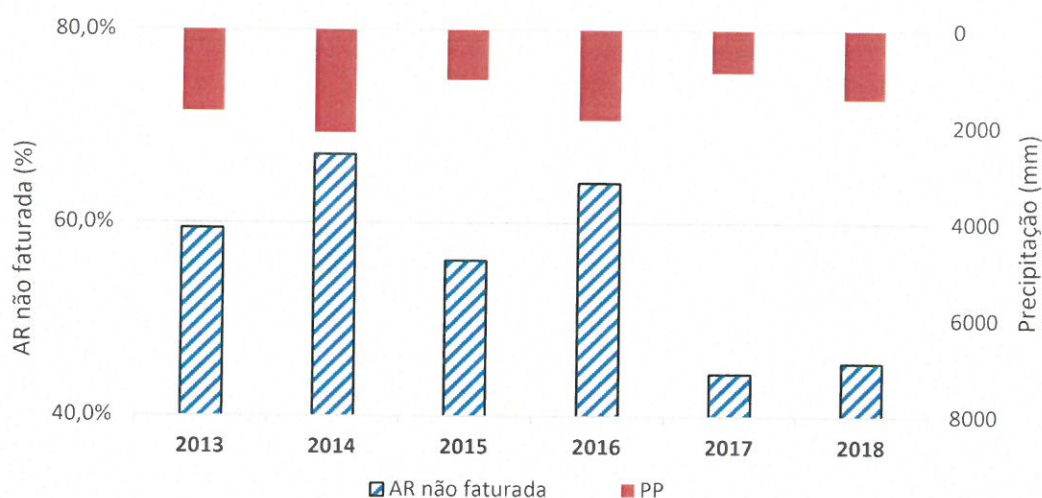
- Substituição de contadores com mais de 12 anos;
- Verificação dos contadores nas redes prediais de incêndio;
- Aferição dos contadores de entrada dos reservatórios;
- Redução de pressões na rede;
- Monitorização de válvulas redutoras de pressão;
- Controlo de ligações diretas, por recurso à utilização de equipamento específico;
- Campanhas de verificação massiva de locais de consumo (inspeções "porta a porta").

4.4.3.2. CONTROLO DAS AFLUÊNCIAS INDEVIDAS

Findo o ano de 2018, foi realizado um balanço das Afluências indevidas (AI) registadas, constatando-se, tal como era expectável, uma forte influência da precipitação (PP). Como resultado da maior precipitação ocorrida em 2018, o coeficiente de infiltrações em 2018 foi superior ao de 2017. No entanto, o aumento da precipitação não foi acompanhado na mesma proporção pelas AI, demonstrando-se que o trabalho desenvolvido está efetivamente a produzir resultados.

BALANÇO DO SANEAMENTO	2017	2018	Variação	
	m3	m3	m3	%
Água Residual Faturada	3 590 061	4 151 015	560 954	15,63%
Água Residual Recolhida	6 459 263	7 621 940	1 162 677	18,00%
Volume Entregue Autorizado	3 591 505	4 153 591	562 086	15,65%
Afluências Indevidas	2 867 759	3 468 349	600 591	20,94%
Água Residual não Faturada (ARD) (%)	44,42%	45,54%		2,52%

No gráfico seguinte é apresentada a evolução deste da água residual não faturada desde o ano 2013.



As principais atividades desenvolvidas foram direcionadas para a correta monitorização dos caudais drenados. Neste sentido, foram instalados vários equipamentos de medição de caudal/nível de águas residuais, o que permitiu criar e monitorizar de forma mais eficaz as Zonas de Medição e Controlo (ZMC).

Adicionalmente, foram implementadas ações de deteção de AI, com recurso a testes de fumo e inspeções visuais a caixas de visita e caixas ramal de ligação (CRL), que possibilitaram, posteriormente, efetivar as seguintes medidas de eliminação das AI:

- Reabilitação pontual de coletores, sem abertura de vala;
- Reabilitação de caixas de visita e CRL;
- Tamponamento/eliminação de ligações indevidas de águas pluviais ao sistema de saneamento;
- Vedação de tampas de saneamento.

4.4.4. OUTROS PROCESSOS DE OTIMIZAÇÃO DE EFICIÊNCIA

A Concessionária tem implementado e otimizado vários projetos, com vista à melhoria da qualidade do serviço prestado, assim como ao aumento da sua eficiência, tais como:

- Intensificação das ações comerciais para angariação de clientes;
- Implementação de um *software* para as equipas operacionais (PGO);
- Implementação do projeto de distribuição de faturas - INPOST;
- Uniformização de procedimentos da Gestão de frota;
- Implementação de mecanismos de leitura e corte remotos para otimização dos processos de leitura e faturação em locais com os contadores não acessíveis;
- Novos procedimentos e técnicas no combate aos atos e usos ilícitos de água;
- Implementação do Sistema de Informação Geográfica para otimização da gestão de cadastro e infraestruturas;
- Melhoria da qualidade da formação profissional.

4.4.5. TRABALHOS DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO

A Concessionária dispõe de serviços de operação e manutenção das infraestruturas organizados de forma a dar resposta às necessidades de intervenção.

A Concessionária tem implementado um plano de manutenção programada para as instalações associadas aos sistemas de abastecimento e drenagem, designadamente reservatórios, estações elevatórias de água e águas residuais, edifícios e outros equipamentos de controlo das redes, apoiado por um cadastro de infraestruturas mecânicas, elétricas e instrumentação, dossiers técnicos dos equipamentos, análises do estado de conservação e criticidade, função da sua falta nos sistemas.

A gestão da manutenção encontra-se informatizada, o que permite uma programação e desempenho otimizados, baseando-se em procedimentos operacionais definidos. O sistema de ordem de trabalhos estabelece uma calendarização de todas as tarefas de manutenção relacionadas com os respetivos elementos do cadastro de infraestruturas, e dá uma indicação do tipo de manutenção a efetuar, seja manutenção programada preventiva ou com base no tempo de serviço, ou manutenção corretiva.

Assim, as equipas operacionais asseguram a manutenção de 166 instalações (onde estão cadastrados mais de 2.000 equipamentos eletromecânicos), das quais 18 correspondem a Elevatórias de água, 14 a reservatórios, 126 a Elevatórias de saneamento e 8 a ETAR.

No quadro seguinte apresenta-se o número de intervenções de manutenção por natureza realizadas em 2018.

Intervenções nas instalações	2018
Curativas	125
Preventivas	458
Outras	50
Total	633

Adicionalmente, existem inúmeros trabalhos que são realizados diariamente pelas equipas operacionais e que são detalhadas nos próximos dois subcapítulos.

4.4.5.1. SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

No âmbito dos trabalhos da exploração da rede de abastecimento de água, foram:

- Substituídos 257 contadores que apresentaram anomalias;
- Substituídos 4.763 contadores, no âmbito da campanha de substituição massiva;
- Instalados 2.763 novos contadores;
- Cortados por falta de pagamento 3.243 contadores e restabelecidos, após pagamento, 2.772 contadores;
- Desligados por denúncia do contrato 3.091 contadores;

- Executadas 8.266 ordens de serviço relacionadas com pedidos de clientes;
- Reparadas 164 condutas e 551 ramais devido a causas não provocadas e foram reparadas 27 condutas e 49 ramais devido a avarias provocadas;
- Realizadas 45 inspeções por videoscopia;
- Realizados 31 trabalhos de manutenção em estações elevatórias;
- Realizados 89 trabalhos de manutenção em reservatórios de água.

Verificaram-se ainda:

- 36 Interrupções do serviço devido a ligações de novas redes;

4.4.5.2. SISTEMAS DE SANEAMENTO

Nas tarefas associadas aos trabalhos da exploração da rede de saneamento, foram:

- Realizadas 6.359 intervenções na rede de saneamento;
- Executadas 411 desobstruções nos vários órgãos constituintes da rede;
- Reparados 5 colapsos de rede, quer em coletores, quer em ramais;
- Reabilitadas 54 caixas de visita;
- Reparadas 284 tampas de caixas de visita e 10 tampas de caixas de ramal;
- Realizadas 754 operações de manutenção e limpeza em estações elevatórias;
- Realizadas 16 horas de inspeção vídeo ao interior dos coletores;
- Realizados 540 tamponamentos em ramais;
- Realizados 306 destamponamentos em ramais.

As desobstruções e as várias limpezas foram auxiliadas por meios externos, nomeadamente camiões de desobstrução alugados à AQUALEVEL, tendo-se realizado aproximadamente 54.105 m de limpezas programadas em coletores de drenagem de redes de águas residuais.

4.4.6. RECURSOS HUMANOS

A Concessionária está dotada de uma estrutura de pessoal adequada, que se constata que tem permitido de forma genérica dar resposta eficaz aos objetivos traçados para a Concessão. No quadro seguinte apresenta-se o número de colaboradores da Concessionária, distribuídos pelo tipo de vínculo.

Tipo de vínculo	2018
Quadro de pessoal próprio	54
Regime de Cedência de Interesse Público	13
Contrato a termo certo	18
Total	85

A Concessionária conta ainda com o apoio dos serviços centrais da INDAQUA, S.A. em algumas áreas específicas de apoio à sua atividade, nomeadamente nas áreas da contabilidade, tesouraria,

controle de gestão, jurídico, gestão de recursos humanos, O&M, gestão de seguros, aprovisionamentos, gestão de comunicações e de sistemas de informação, higiene e segurança no trabalho, etc..

A Concessionária tem promovido o desenvolvimento das competências dos seus colaboradores, independentemente do tipo de vínculo, investindo na formação desde o início da Concessão.

As necessidades formativas são identificadas, quer através das avaliações do sistema de gestão de desempenho, quer através das chefias diretas, e incorporam um Plano Anual de Formação a desenvolver durante o ano. As ações de formação são desenhadas à medida e ministradas sempre que possível nas instalações da Concessionária, colmatando as necessidades identificadas nas áreas comportamentais, técnicas, higiene e segurança, informática e gestão.

No âmbito do desenvolvimento das competências dos nossos colaboradores, a empresa investiu, durante o ano de 2018, cerca de 2.426€ em 23 ações de formação com um volume total de 670 horas e uma abrangência de 136 participações.

A área sobre o Enquadramento na Organização foi especialmente representativa com um volume total de 115,5 horas. Destacam-se ainda 112 horas sobre o Setor e 73 horas na área de Qualidade, Ambiente e Segurança.

4.4.7. RELAÇÃO COM OS UTILIZADORES

4.4.7.1. ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A Concessionária mantém na sua sede, sita na cidade de Santa Maria da Feira, um balcão de atendimento ao público onde podem ser tratados todos os assuntos relacionados com os serviços de abastecimento de água e saneamento.

Este espaço de atendimento ao público está dotado das comodidades e meios necessários à sua função e está aberto ininterruptamente de segunda a sexta-feira, das 8h30m às 17h.

A Concessionária dispõe ainda de outros meios complementares de suporte na relação com os seus utilizadores, nomeadamente o seu *site* de internet e a disponibilização de canais alternativos de pagamento (SIBS, SDD, *Payshop*), permitindo a consulta de informação, comunicações escritas, comunicação de leituras e pagamentos, sem necessidade de se deslocarem ao balcão da Concessionária.

4.4.7.2. EMERGÊNCIAS (PIQUETE)

A Concessionária dispõe de um serviço de resposta a emergências, funcionando 24h por dia e 365 dias por ano.

Fora do horário normal de expediente, o serviço pode ser contactado por telefone, sendo realizada uma triagem prévia no sentido de diagnosticar o problema e a sua gravidade, e mobilizadas, sempre que necessário, as equipas de prevenção.

4.4.7.3. SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

A Concessionária tem implementados procedimentos de registo e seguimento de todas as reclamações e sugestões recebidas, de forma a garantir o seu correto e atempado tratamento no mais curto espaço de tempo possível.

O quadro seguinte apresenta o número de contactos no ano de 2018 por serviço e motivo.

Contactos	2018
Abastecimento de água	
Fraca Qualidade da Água	10
Falta de Água	22
Falta de Pressão	22
Erro Faturação	119
Obras	193
Outros	57
Saneamento	
Obstrução coletor	34
Inundação	4
Erro de faturação	126
Obras	75
Outros	173
Total	835

Todas as reclamações escritas rececionadas foram devidamente respondidas num prazo inferior a 22 dias úteis, cumprindo o recomendado pela ERSAR.

4.4.8. DETECÇÃO DE ILÍCITOS

A deteção de ilícitos continuou a ser em 2018 um tema deveras sensível para a INDAQUA Feira, verificando-se um aumento significativo das ligações ilícitas de águas pluviais às águas residuais em relação a 2017, devido essencialmente ao reforço da campanha realizada nesta vertente.

Ilícitos	2018	2017	Variação
Ilícitos Detectados - Lig. Ilícita Tubo Funcional Nicho (c/ ou s/ adult de selo)	14	18	-22,22%
Ilícitos Detectados - Lig. Ilícita de AA - Derivação no Ramal ou Conduta	3	5	-40,00%
Ilícitos Detectados - Adulteração/Roubo Contador/Selos	33	41	-19,51%
Ilícitos Detectados - Violação de Corte (incluindo RAV)	107	49	118,37%
Ilícitos Detectados - Ligação de AP à rede de ARD	178	48	270,83%
Ilícitos Detectados - Ligação Ilícita à rede de AR	3 179	2 882	10,31%
Ilícitos Detectados	3 514	3 043	15%

4.4.9. PROJETOS RESPONSABILIDADE SOCIAL

Durante o ano de 2018 foi dada continuidade a vários projetos de responsabilidade social, nomeadamente os seguintes:

- 56 ações de educação ambiental nas escolas do Concelho;
- 27 visitas de estudo escolares às ETAR em exploração pela INDAQUA Feira;
- Participação no Dia Verde em parceria com a Câmara Municipal de Santa Maria da Feira;
- Presença no PERLIM 2018 com espaço de atividades relacionadas com o ciclo da água;
- Realização do dia das boas ações (incluído no Modelo Fazer Bem) onde foi restaurado pelos colaboradores da INDAQUA Feira o recreio da Escola EB 1 n.º 1 de Santa Maria da Feira;
- Protocolo de apoio à equipa Feira Viva Natação Adaptada.

4.4.10. TARIFÁRIO PARA O ANO DE 2018

O tarifário para o ano de 2018 foi obtido a partir do tarifário de 2017 aplicando as fórmulas constantes no anexo XXIII-B do Quarto Aditamento ao Contrato de Concessão, tendo entrado em vigor em janeiro de 2018. O valor de aquisição da água em alta aumentou 0,6% para 0,4159€/m³.

De acordo com o publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, o Índice de Preços ao Consumidor (total sem habitação) relativo ao Continente, em outubro de 2017 (base 100=2012), foi de **103,169**, enquanto que o mesmo índice em outubro de 2016 era de **101,728**, o que corresponde a uma variação positiva deste índice de 1,42% de outubro de 2016 a outubro de 2017.

Na figura seguinte apresenta-se a variação das tarifas resultante da aplicação das respetivas fórmulas, em função da sua natureza.

Cálculo da Revisão do tarifário

Tarifa Volumétrica de água

$$T_t = T_{t-1} \left(\frac{I_{t-1}}{I_{t-2}} + K \right) + \left[A_t - A_{t-1} \left(\frac{I_{t-1}}{I_{t-2}} \right) \right]$$

Restantes Tarifas

$$T_t = T_{t-1} \left(\frac{I_{t-1}}{I_{t-2}} + K \right)$$

Escalão	Varição
1º Escalão - 0 a 5 m ³	2,45%
2º Escalão - 6 a 10 m ³	2,83%
3º Escalão - 11 a 25 m ³	2,89%
4º Escalão - superior a 25 m ³	2,92%
Escalão Único	2,88%

Restantes tarifas 3,05%

em que:

I_t - Índice Preços Consumidor - Continente - Total sem habitação do mês de Outubro

K_t - Coeficiente de aumento extraordinário anual

A_t - Preço por m³ da aquisição da água em alta

4.4.11. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

A Concessionária cumpre com as suas obrigações de informação e *report*, permitindo o acompanhamento e fiscalização nos termos do disposto no Contrato de Concessão.

Entre estas obrigações inclui-se o *report* de informação à ERSAR, designadamente no que respeita aos elementos para a Avaliação da Qualidade de Serviço, sendo que o resultado obtido em 2018 (dados ainda não auditados pela ERSAR) indica que a Concessionária tem a avaliação Boa ou Satisfatória em mais de 70% dos indicadores.

Relativamente aos últimos dados publicados pela ERSAR (RASARP 2018 – dados de 2017), expõe-se nas tabelas seguintes os valores obtidos para cada indicador, verificando-se uma melhor performance na maioria dos indicadores quando comparada com a referência nacional.

Designação	Unidades	RASARP 2018 (Dados 2017)	Média Nacional
Água Segura=Qualidade da água fornecida	%	99,49	98,9
Água não Faturada	%	19,6	30,2
Ocorrência de Avarias em condutas	n.º/100 km/ano	12	42
Adequação dos Recursos humanos	n.º/1.000 ramais/ano	1,0	2,30
Ocorrência de Falhas no Abastecimento	n.º/1.000 ramais/ano	0,90	0,92
Acessibilidade Física (Cobertura) do serviço	%	97	96
Acessibilidade Económica Serviço	%	0,62	0,38
Resposta a reclamações e sugestões	%	100	90
Cobertura dos gastos totais	%	110	109
Adesão ao Serviço	%	73	87
Reabilitação de Condutas	%/ano	0,00	0,60
Perdas Reais de Água	l/(ramal*dia)	42	137
Eficiência energética de instalações elevatórias	kWh/m3/100 m	0,53	0,48

Indicadores de Qualidade de Serviço – Abastecimento Água

Designação	Unidades	RASARP 2018 (Dados 2017)	Média Nacional
Acessibilidade Física (Cobertura) serviço	%	79	84
Acessibilidade Económica Serviço	%	0,34	0,29
Ocorrência de Inundações	n.º/(1000 ramais*ano)	0,90	4,84
Resposta a reclamações e Sugestões	%	100	88
Cobertura dos gastos totais	%	105	96
Adesão ao Serviço	%	75,8	89,4
Reabilitação de Coletores	%/ano	0,00	0,30
Eficiência energética de instalações elevatórias	kWh/m3/100 m	0,63	0,64
Controlo de descargas de emergência	%	50	41
Cumprimento da Licença de descarga	%	100	86
Encaminhamento Adequado de Lamas de Tratamento	%	100	99
Acessibilidade Física ao tratamento	%	100	99
Ocorrências de Colapsos estruturais em coletores	n.º/100 km coletor/ano	1,4	1,60
Adequação dos Recursos humanos	n.º/100 km coletor/ano	5,70	8,50

Indicadores de Qualidade de Serviço – Águas Residuais

A este respeito, destaca-se o reconhecimento do desempenho da Concessionária relativamente aos dados de 2017 (publicados em dezembro de 2018), com a atribuição à INDAQUA Feira, pelo Regulador, das seguintes distinções:

"Selo de qualidade do serviço de abastecimento público de água"



"Selo de qualidade do serviço de saneamento de águas residuais urbanas"



5. INVESTIMENTOS

5.1. CONCESSIONÁRIA

5.1.1. PLANO DE INVESTIMENTOS DA CONCESSIONÁRIA

De acordo com o exarado no capítulo 2. do presente relatório, o Plano de Investimentos da Concessionária já se encontra concluído, com exceção de seis pequenas ligações de saneamento que ainda se encontram pendentes da obtenção dos direitos de passagem junto dos respetivos proprietários.

Em súmula, a Concessionária executou mais de 540 km de redes de abastecimento de água e aproximadamente 480 km de redes de saneamento, tendo contribuído substancialmente para o aumento das taxas de cobertura. De 25% (início da Concessão) para 97% no caso da rede de abastecimento e de 15% para 90% no caso das redes de drenagem de águas residuais.

5.1.2. OUTROS INVESTIMENTOS

Em 2018 foram ainda executados pela Concessionária diversos investimentos associados a pavimentações, extensões de rede e à execução de ramais fora do Plano de Investimentos, cujo valor foi de cerca de 619.000€, com especial destaque para os seguintes:

- 249 novos ramais de abastecimento de água;

- 192 novos ramais de saneamento;
- 11 extensões de rede de abastecimento de água numa extensão aproximada de 783 m;
- 3 extensões de rede de saneamento, numa extensão aproximada de 387 m.

5.2. PROGRAMA DE INVESTIMENTOS MUNICIPAL

Relativamente ao Programa de Investimentos Municipal, a cargo do Concedente, foram construídas 4 ETAR, 10 reservatórios de água, 76 880 m de emissários e aproximadamente 150 km de redes de saneamento em baixa.

Faltam ainda construir três reservatórios de abastecimento de água, nomeadamente:

- R39 – Vale
- R50 – Souto
- R53 - Mosteirô

Existem ainda outros pendentes no âmbito do Programa de Investimentos Municipal, que aguardam a respetiva resolução, detalhadamente:

- Construção do descarregador de emergência da ETAR de Fiães;
- Construção do Emissário da Mouta;
- Ligação de rede de saneamento na Rua do Parque, Lobão;
- Correção dos acessos aos reservatórios R52 e R57 e da EEAR das Caldas S. Jorge;
- Redes por ligar em São João de Ver, nomeadamente à EN109.4 e à habitação social;
- Obras do Laje e Cáster - Redes de saneamento por concluir (Rotunda da Arrifana e Emissário Nossa Senhora de Campos);
- Ligação da rede de saneamento da Quinta D. Inês, Caldas S. Jorge;

6. OUTROS ASPETOS CONTRATUAIS

6.1. OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

De acordo como o explanado no capítulo 3, nomeadamente os objetivos da Concessão, verifica-se que a Concessionária cumpriu com as suas obrigações contratuais.

Para além dos vários processos já descritos no subcapítulo 4.2.2.3., a Concessionária tem desenvolvido e implementado vários sistemas de gestão e otimização de processos, como é o caso do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Saúde e Segurança no Trabalho (SIGQAS) aplicado à sua atividade, tendo obtido o reconhecimento externo do trabalho realizado

com a respetiva certificação do sistema de acordo com as normas: NP EN ISO9001 (Qualidade), NP EN ISO14001 (Ambiente), NP 4397 e OHSAS 18001 (Segurança e Saúde no Trabalho).

No que diz respeito à área comercial, a INDAQUA Feira dispõe de um sistema de Gestão de clientes em plataforma SAP, o que possibilita uma sincronização de toda a informação, permitindo uma elevada fiabilidade no tratamento de todos os dados. Este programa de gestão de clientes incorpora ainda um sistema de cobrança, com todas as suas atividades envolvidas, desde a faturação até à cobrança e tratamento da dívida, permitindo controlar toda a atividade de caixa e efetuar a gestão de cortes e execuções fiscais.

Ao nível da gestão patrimonial de infraestruturas, a Concessionária tem vindo a investir na atualização cadastral das infraestruturas e na implementação de um sistema de informação geográfica (SIG), de forma a agregar e relacionar toda a informação das infraestruturas, operacional e de clientes. Com base nessa informação é possível atualizar e rever o Plano de Gestão Patrimonial de Infraestruturas já existente.

Relativamente à segurança dos sistemas, e de acordo com a recomendação da ERSAR, a Concessionária, beneficiando do trabalho realizado pelo grupo INDAQUA, desenvolveu e implementou o seu Plano de Segurança da Água.

A Concessionária tem cumprido com as suas obrigações relativas à retribuição ao Concedente, nos termos da Clausula 80ª do Contrato de Concessão através do pagamento anual da Renda da Concessão.

A INDAQUA Feira dispõe ainda de um sítio na internet com toda a informação prevista a disponibilizar aos seus clientes.

6.2. OBRIGAÇÕES DO CONCEDENTE

Relativamente a este ponto, as principais obrigações do Concedente são as relativas ao cumprimento do Programa de Investimentos Municipal, já referidas no ponto 5.2..

Ressalva-se ainda que, o Concedente, desde o início da concessão, tem procedido a uma fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais da Concessionária e efetuado um acompanhamento financeiro de concessão (designadamente através da análise dos documentos previstos no contrato de concessão, nomeadamente os relatórios de gestão e de exploração).

Regista-se que, até à data, não existiu para já nenhuma situação de aplicação de multas à Concessionária.

7. EVOLUÇÃO ECONÓMICO-FINANCEIRA

7.1. EVOLUÇÃO DOS PRINCIPAIS INDICADORES ECONÓMICOS

Conforme se pode verificar no quadro seguinte, em 2018 manteve-se a tendência de subida do volume de negócios.

(milhares de euros)

Principais Indicadores	2017	2018
Volume de negócios (+)	15 725	16 954
Outros rendimentos e ganhos (+)	935	1 014
Imparidade de dívidas a receber (-)	-53	10
Gastos operacionais (-)	8 250	8 516
Outros gastos e perdas (-)	310	353
EBITDA	8 153	8 971
Depreciações e Amortizações (-)	2 940	2 966
EBIT	5 213	6 005
Gastos de financiamento líquidos (-)	3 540	3 360
RAI	1 672	2 645
Imposto sobre rendimento (-)	-430	-662
Resultado líquido	1 243	1 983
Outros indicadores		
Volume de negócios sem IFRIC	14 971	16 306
Gastos operacionais sem IFRIC	7 532	7 897
Autonomia financeira	24,1%	24,7%

7.2. EQUILÍBRIO ECONÓMICO-FINANCEIRO DA CONCESSÃO

No dia 26 de junho de 2015 foi outorgado, entre o Município de Santa Maria da Feira, na qualidade de Concedente, e a INDAQUA Feira, na qualidade de Concessionária, o IV Aditamento ao Contrato de Concessão da Exploração e Gestão dos Serviços Públicos Municipais de Abastecimento de Água e Saneamento no Município de Santa Maria da Feira.

Durante o ano de 2018 não foi iniciado qualquer processo de reequilíbrio ao contrato de concessão.

8. NOTAS FINAIS

De uma forma geral considera-se que o Contrato de Concessão está a ser cumprido pelas partes.

A Concessionária e o Concedente, salvo o mencionado no ponto 5.2., cumpriram em geral com a execução dos investimentos previstos no Contrato de Concessão, com o impacto positivo que daí decorreu em termos ambientais, de fiabilidade e cobertura dos serviços.

A Concessionária tem assegurado a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de recolha de águas residuais com elevado nível de qualidade e tem investido com sucesso nos meios, organização e programas operacionais necessários para prestar esses serviços, garantindo assim os objetivos de eficiência e qualidade previstos.

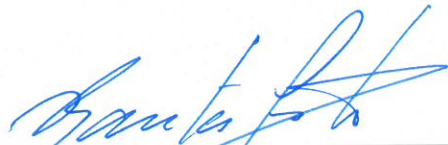
Observa-se um desempenho da Concessionária ao nível das boas práticas do Setor, a nível nacional, tanto no que respeita à interface com o utilizador, como à sustentabilidade da gestão

do serviço e à sustentabilidade ambiental, desempenho este, objeto de reconhecimento pela Entidade Reguladora, nomeadamente, em 2018, com a atribuição à Concessionária do selo de qualidade de serviço de abastecimento de água e do selo de qualidade de serviço de saneamento de águas residuais.

Constata-se como conclusão global que o Contrato de Concessão está a ser cumprido, e atingidos os objetivos que nortearam o processo de concessão.

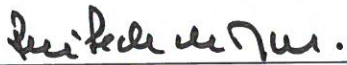
No final do ano de 2018 não havia nenhuma situação pendente ou litigiosa entre o Concedente e a Concessionária, nem tinha sido iniciado qualquer processo de reequilíbrio.

Santa Maria da Feira, 25 de março de 2019



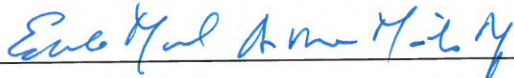
Joaquim Manuel Boavida dos Santos Costa, Eng.º

Presidente



Rui Miguel Gama Vasconcelos Pedrosa de Moura, Dr.

Vogal, representante do Município de Santa Maria da Feira



Eduardo Manuel Antunes Marinho Marques, Eng.º

Vogal, representante da INDAQUA Feira