



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

COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO

RELATÓRIO ANUAL - ANO DE 2016

ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO	2
2.	A CONCESSÃO	2
3.	OBJETIVOS DA CONCESSÃO	5
4.	ATIVIDADE	8
4.1.	EVOLUÇÃO – PRINCIPAIS INDICADORES E COMPARAÇÃO COM O CASO BASE.....	8
4.1.1.	SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA.....	8
4.1.1.1.	NÚMERO DE CONTRATOS E SUA EVOLUÇÃO.....	8
4.1.1.2.	CONSUMOS.....	9
4.1.1.3.	VOLUMES DE ÁGUA COMPRADA.....	10
4.1.1.4.	COBRANÇA DAS TARIFAS DE ÁGUA.....	11
4.1.2.	SERVIÇO DE RECOLHA DE SANEAMENTO.....	12
4.1.2.1.	NÚMERO DE CONTRATOS E SUA EVOLUÇÃO.....	12
4.1.2.2.	VOLUMES RECOLHIDOS.....	13
4.1.2.3.	COBRANÇA DAS TARIFAS DE SANEAMENTO.....	13
4.2.	OUTROS ASPETOS DA ATIVIDADE.....	14
4.2.1.	CONTROLO DA QUALIDADE DA ÁGUA.....	14
4.2.2.	EFICIÊNCIA DAS REDES.....	14
4.2.4.	RECURSOS HUMANOS.....	18
4.2.5.	RELAÇÃO COM OS UTILIZADORES.....	19
4.2.5.1.	ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	19
4.2.5.2.	EMERGÊNCIAS (PIQUETE).....	19
4.2.5.3.	SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES.....	19
5.	INVESTIMENTOS	20
5.1.	CONCESSIONÁRIA.....	20
5.1.1.	PLANO DE INVESTIMENTOS DA CONCESSIONÁRIA.....	20
5.1.2.	OUTROS INVESTIMENTOS.....	20
5.2.	PROGRAMA DE INVESTIMENTOS MUNICIPAL.....	20
6.	OUTROS ASPETOS CONTRATUAIS	21
6.1.	OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.....	21
6.2.	OBRIGAÇÕES DO CONCEDENTE.....	22
7.	EVOLUÇÃO ECONÓMICO-FINANCEIRA	22
7.1.	EVOLUÇÃO DOS PRINCIPAIS INDICADORES ECONÓMICOS.....	22
7.2.	EQUILÍBRIO ECONÓMICO-FINANCEIRO DA CONCESSÃO.....	22
8.	NOTAS FINAIS	23

Handwritten signature and initials.

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 pela INDAQUA FEIRA – Indústria de Águas de Santa Maria da Feira, SA, adiante designada simplesmente como INDAQUA FEIRA ou Concessionária, e pelo Município de Santa Maria da Feira, adiante designado simplesmente como Município ou Concedente. 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 2016, 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 - e numa decisão pioneira no país - o município lançou mão da concessão, 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 tratamento e 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

E.
M.
F. Marques

em mais 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

g.
h
g

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 capitações 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 uma 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.

g.
nl
João

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 impacto ambiental da atividade da "Concessionária", por exemplo, em termos de conservação dos recursos naturais.

E.
w
g

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":
- Anualmente, a informação resultante do sistema de análise de desempenho previsto no número anterior;
 - No prazo de 10 (dez) dias após a respetiva aprovação pelo "Concedente", o "Tarifário", acompanhado dos elementos previstos na lei;
 - 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;
 - No prazo concedido para o efeito, outras informações solicitadas pela ERSAR, no âmbito das suas atribuições.

Handwritten signature and initials:
 G.
 W/L
 [Signature]

4. ATIVIDADE

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

Apresentam-se de seguida os principais indicadores da atividade em 2016 e a sua comparação com o caso base estabelecido no IV Aditamento ao Contrato de Concessão que entrou em vigor no ano de 2015.

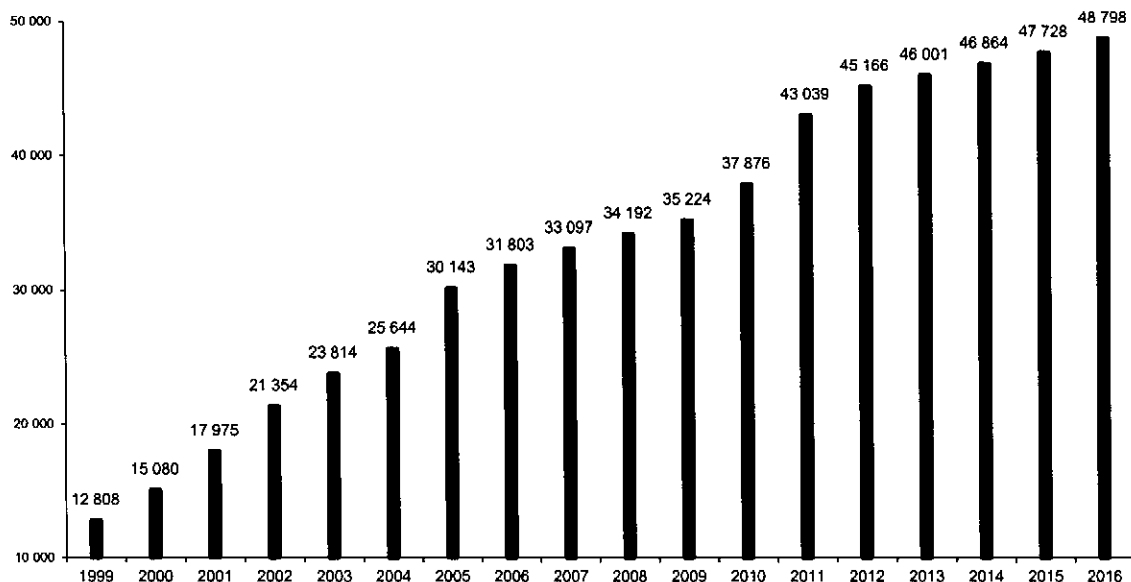
4.1.1. SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

4.1.1.1. NÚMERO DE CONTRATOS E SUA EVOLUÇÃO

No início de janeiro de 2016 existiam **47.450** 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 **1.064** contratos, a que equivale uma média mensal de **89** contratos, angariados por todo o Concelho, correspondendo no final do ano a **48.514** contratos ativos e **48.789** contratos totais (uma vez que em 31 de dezembro de 2016 existiam 284 contratos pendentes de instalação).

CONSUMIDORES POR TIPOLOGIA	2016
Domésticos	42.437
Comércio e Indústria	4.219
Estado / Autarquias	398
Instituições de Utilidade Pública	166
Obras	846
Outros	448
Total	48.514
Caso Base	47.997
Varição	1,08%

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 2016 um aumento de 2,2% relativamente ao ano de 2015.



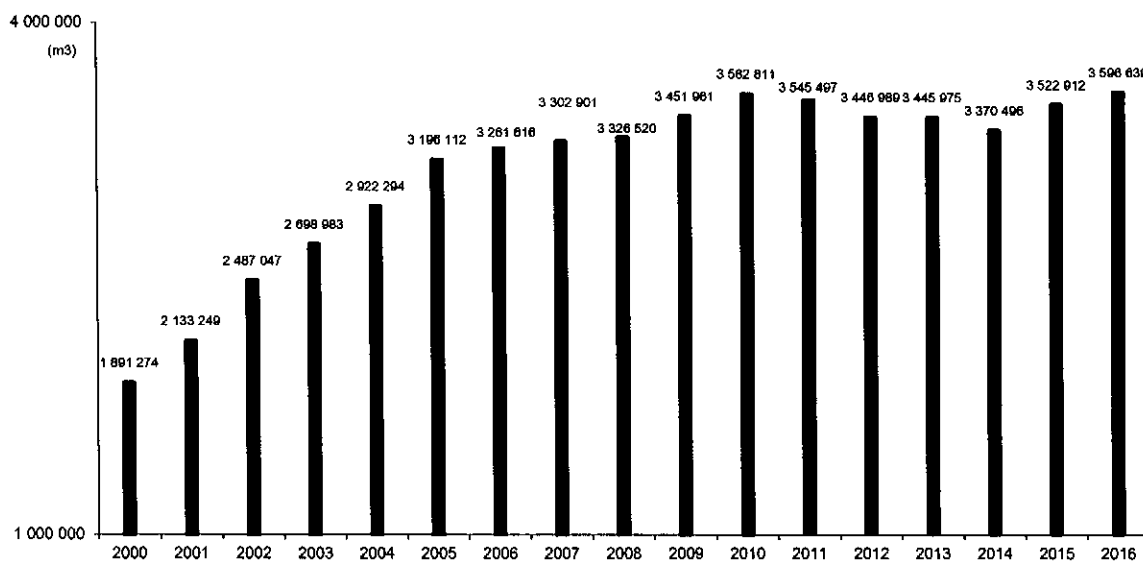
Handwritten signature and initials.

4.1.1.2. 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 8,26%.

CONSUMOS DE ÁGUA FATURADOS	2016			Caso Base			Variação
	m ³	%	% / Tipologia	m ³	%	% / Tipologia	
Domésticos	2 715 867	75,51%	100,00%	3 163 370	80,69%	100,00%	-14,15%
1º Escalão – (0 e 5 m ³)	1 486 722	41,34%	54,74%	1 678 652	42,82%	53,07%	-11,43%
2º Escalão – (6 e 15 m ³)	808 688	22,48%	29,78%	941 740	24,02%	29,77%	-14,13%
3º Escalão – (16 e 25 m ³)	371 565	10,33%	13,68%	470 411	12,00%	14,87%	-21,01%
4º Escalão – (> a 25 m ³)	48 892	1,36%	1,80%	72 568	1,85%	2,29%	-32,63%
Comércio e Indústria	427 978	11,90%	-	481 793	12,29%	-	-11,17%
Restantes tipologias	452 794	12,59%	-	275 185	7,02%	-	64,54%
Total	3 596 639	100,0%	-	3 920 348	100,00%	-	-8,26%

A evolução das vendas de água (em m³) desde o início da Concessão apresenta-se no gráfico seguinte, correspondendo as vendas em 2016 a um valor 2,1% superior ao de 2015, fruto do aumento do n.º de clientes.

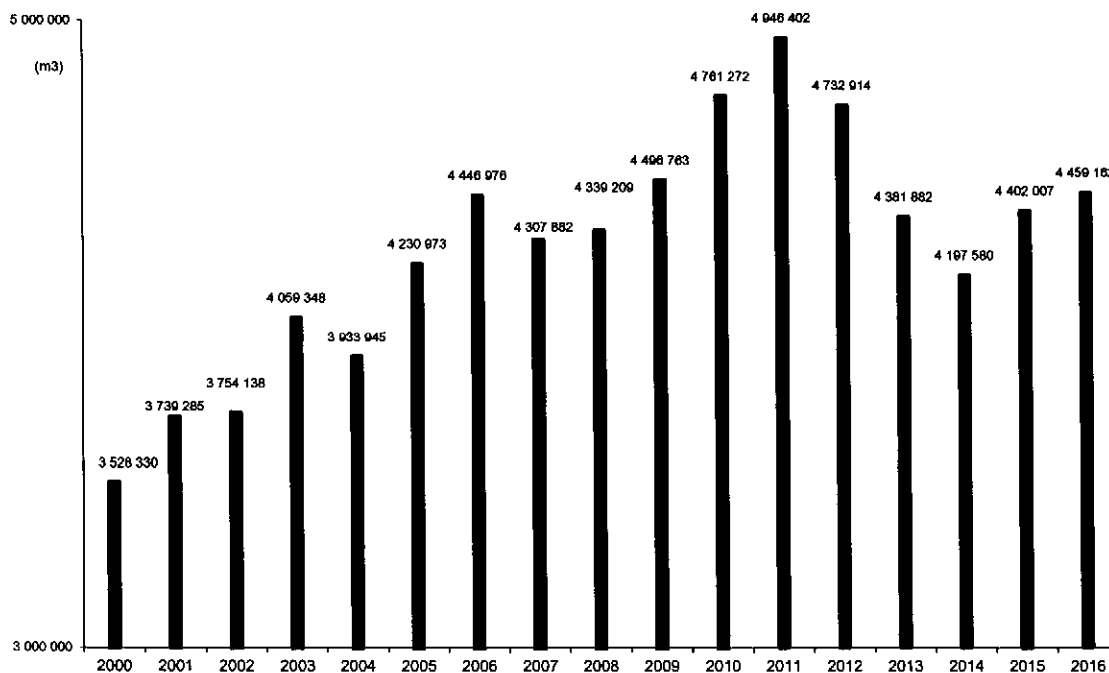


E. m/
g...

4.1.1.3. VOLUMES DE ÁGUA COMPRADA

No ano de 2016 o volume total da água comprada atingiu o valor de 4.459.162m³, (não há a registrar água captada), o que equivale a um aumento de 1,3% 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.



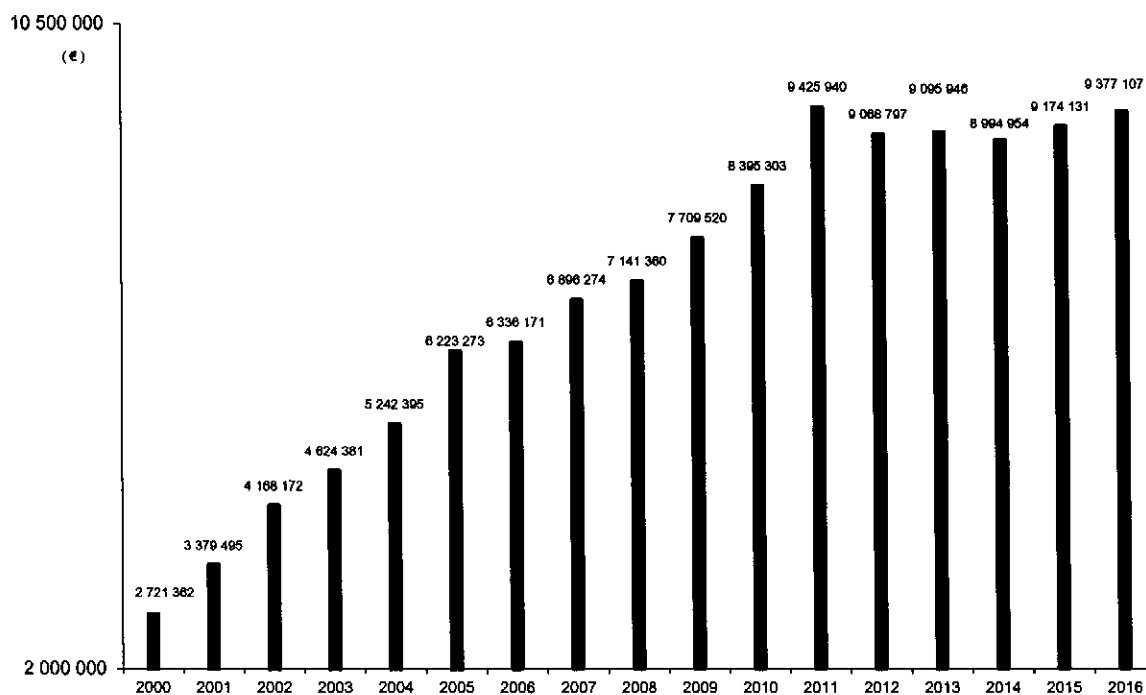
4.1.1.4. COBRANÇA DAS TARIFAS DE ÁGUA

No quadro seguinte estão quantificados os proveitos obtidos em 2016 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	2016	Caso Base
Tarifa Volumétrica	4.646.244 €	5.245.099 €
Tarifa Utilização	4.725.118 €	4.929.644 €
Total	9.371.362 €	10.174.742 €
Variação		-7,90%

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 2016 um aumento de 2,2% comparativamente a 2015.



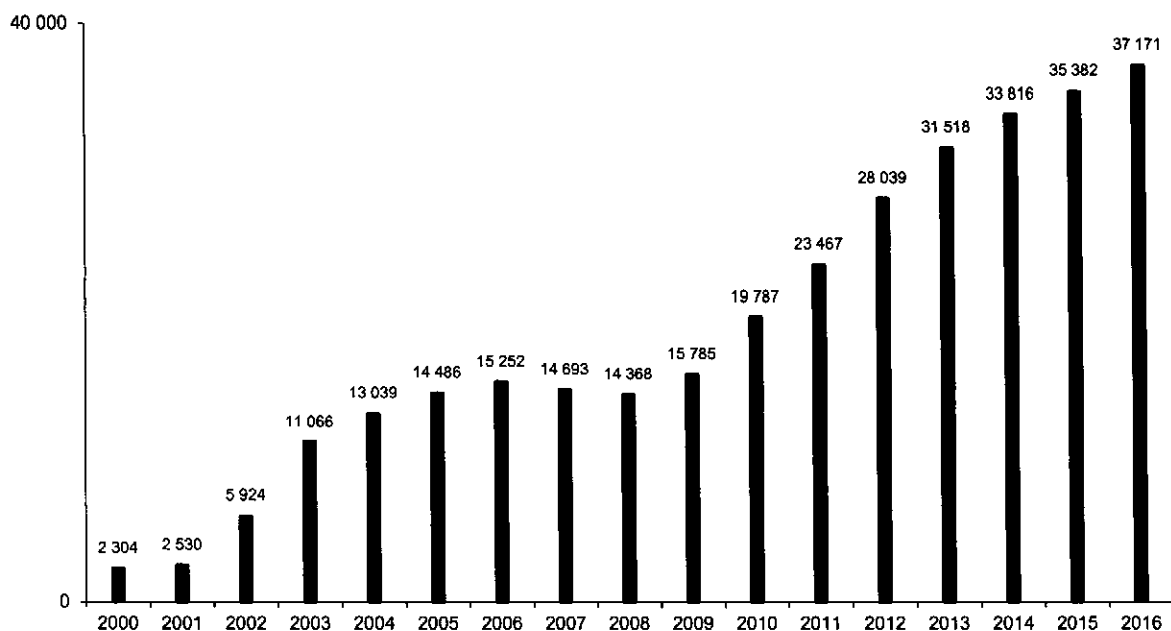
4.1.2. SERVIÇO DE RECOLHA DE SANEAMENTO**4.1.2.1. NÚMERO DE CONTRATOS E SUA EVOLUÇÃO**

No que respeita à evolução de novos clientes até final de dezembro de 2016, continua a verificar-se uma forte adesão ao serviço de recolha de águas residuais, fruto da campanha de obrigatoriedade de ligação e da entrada em serviço de novas redes integradas nas Bacias da Laje e do Cáster. O número de contratos de saneamento cresceu de **35.382** no início do ano para **37.171** no final do ano, o que equivale a um acréscimo de **1.789**, isto é uma média de **149** por mês.

Handwritten signature and initials.

CONSUMIDORES POR TIPOLOGIA	2016
Domésticos	33.106
Comércio e Indústria	3.418
Estado / Autarquias	162
Instituições de Utilidade Pública	100
Obras	372
Outros	13
Total	37.171
Caso Base	39.239
Varição	-5,3%

A evolução do número de clientes de saneamento desde o início da Concessão apresenta-se no gráfico seguinte, constatando-se em 2016 um aumento do número de clientes de 5,1% relativamente ao ano de 2015.

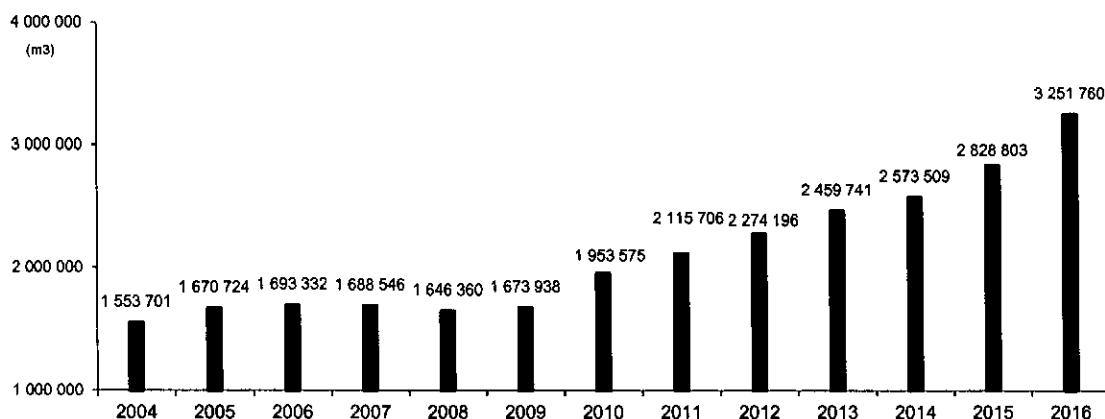


4.1.2.2. VOLUMES RECOLHIDOS

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	2016			Caso Base			Variação
	m ³	%	% / Tipologia	m ³	%	% / Tipologia	
Domésticos	2 258 840	69,47%	100,00%	2 618 421	77,24%	100,00%	-13,73%
1º Escalão – (0 e 5 m3)	1 272 862	39,14%	56,35%	1 389 473	40,99%	53,07%	-8,39%
2º Escalão – (6 e 15 m3)	680 002	20,91%	30,10%	779 508	22,99%	29,77%	-12,77%
3º Escalão – (16 e 25 m3)	275 463	8,47%	12,19%	389 374	11,49%	14,87%	-29,25%
4º Escalão – (> a 25 m3)	30 513	0,94%	1,35%	60 067	1,77%	2,29%	-49,20%
Comércio e Indústria	707 778	21,77%	-	145 000	4,28%	-	388,12%
Restantes tipologias	285 142	8,77%	-	626 543	18,48%	-	-54,49%
TOTAL	3 251 760	100,0%	-	3 389 964	100,00%	-	-4,08%

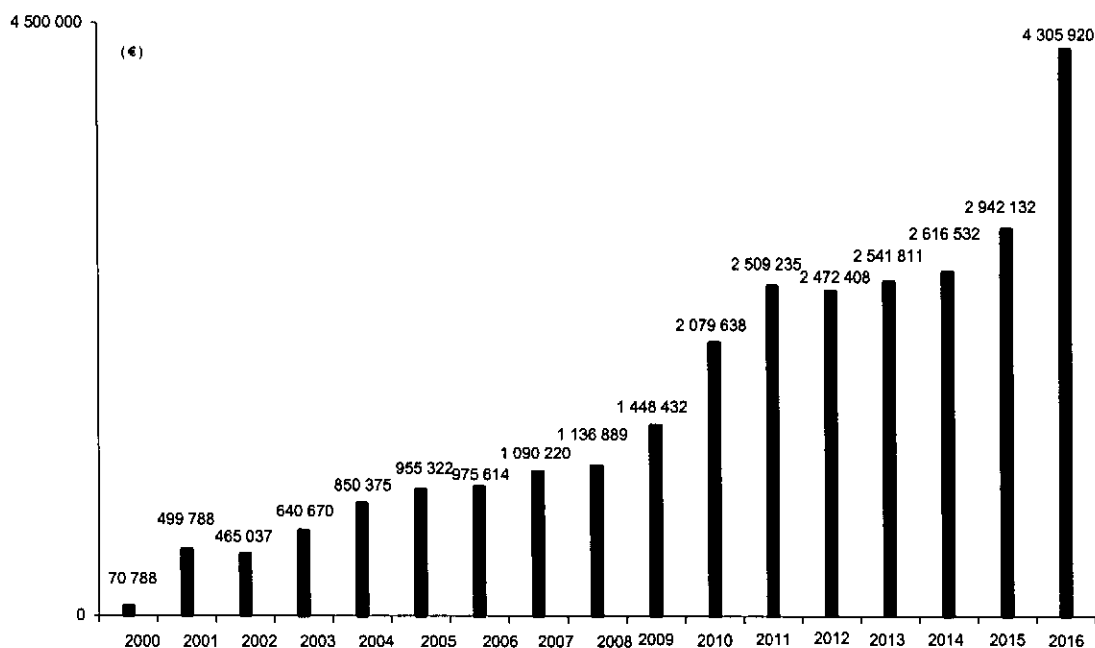
A evolução do volume de águas residuais recolhido (em m³) desde o início da Concessão apresenta-se no gráfico seguinte, sendo que de 2015 para 2016 existiu um aumento de 15% fruto do aumento do n.º de clientes.

**4.1.2.3. COBRANÇA DAS TARIFAS DE SANEAMENTO**

No quadro seguinte estão quantificados os proveitos obtidos em 2016 pela cobrança das principais tarifas inerentes ao serviço de saneamento, assim como a comparação com o caso base previsto no IV Aditamento.

Rubricas	2016	Caso Base
Tarifa Volumétrica	1.785.979 €	1.985.384 €
Tarifa Utilização	2.518.112 €	2.423.714 €
Total	4.304.091 €	4.409.098 €
Variação		-2,38%

A evolução da faturação relativa ao serviço de saneamento desde o início da Concessão apresenta-se de seguida, constatando-se em 2016 um acréscimo de 46% em relação a 2015, fruto da entrada em vigor do IV Aditamento ao Contrato de Concessão.



4.2. OUTROS ASPETOS DA ATIVIDADE

4.2.1. 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.

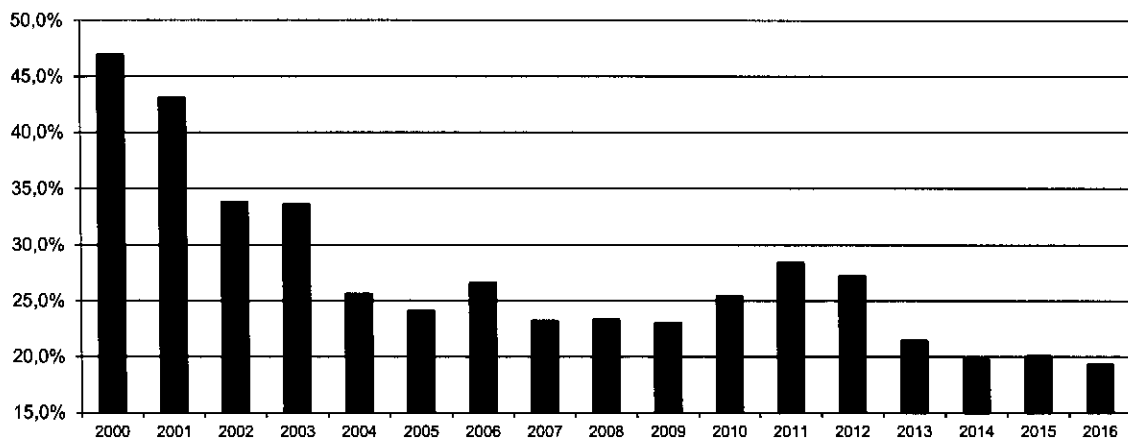
Na observância desse programa, ao longo dos doze meses de atividade da Concessionária foram apenas registados quatro incumprimentos que foram devidamente investigados, através da realização de contra-análises, não tendo estas revelado qualquer incumprimento.

Em 2016, e para o total das 965 análises regulamentares realizadas, os resultados obtidos correspondem a uma taxa de conformidade de 99,59%.

4.2.2. EFICIÊNCIA DAS REDES

4.2.2.1. CONTROLO DAS PERDAS DE ÁGUA

Em 2016, o coeficiente de perdas de água foi de 19,3%, sendo o mínimo histórico desde o início da Concessão. A evolução das perdas de água desde o início da Concessão representa-se de seguida.

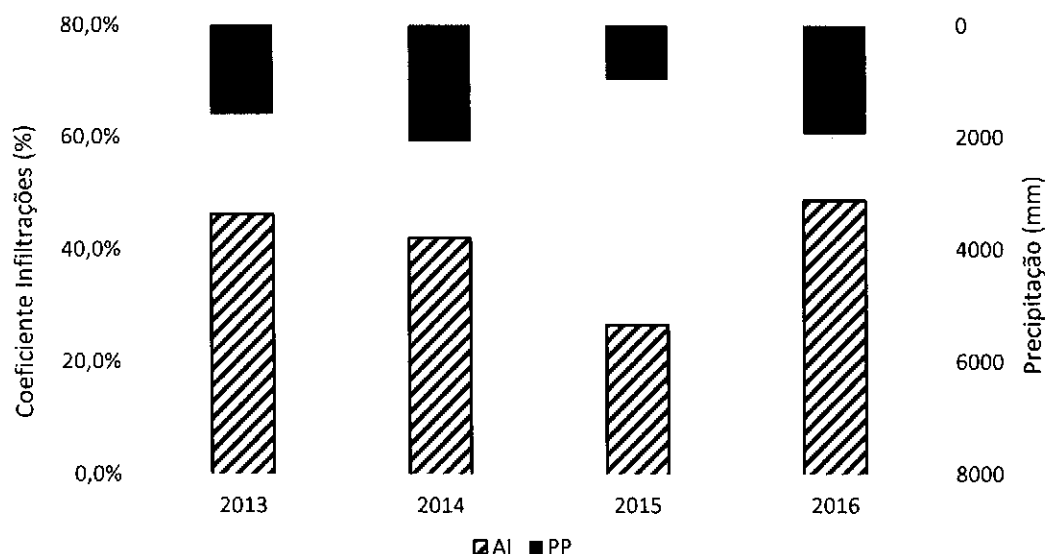


Relativamente a este tema, continuou-se a controlar de forma sistemática as fugas de água nos sistemas abastecedores a partir da gestão das Zonas de Medição e Controlo (ZMC), da otimização das pressões na rede e da realização de campanhas de deteção de fugas. Complementarmente têm-se intensificado diversas 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").

4.2.2.2. CONTROLO DAS AFLUÊNCIAS INDEVIDAS

Findo o ano de 2016, foi realizado um balanço das Afluências indevidas (AI) registadas, constatando-se, tal como era expectável, uma forte influência da precipitação (PP). Como resultado da fraca precipitação ocorrida em 2015, o coeficiente de infiltrações em 2016 foi superior ao de 2015. No gráfico seguinte é apresentada a evolução deste coeficiente 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.

4.2.2.3. 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.

4.2.3. TRABALHOS DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO

A Concessionária tem implementado um plano de manutenção programada para as instalações associadas aos sistemas de abastecimento e saneamento, designadamente reservatórios, estações elevatórias de água e águas residuais, edifícios e outros equipamentos de controlo das redes, de forma a garantir o seu correto funcionamento e conservação.

Assim, as equipas operacionais asseguram a manutenção de 164 instalações (onde estão cadastrados cerca de 2.036 equipamentos eletromecânicos), das quais 9 correspondem a Elevatórias de água, 22 a reservatórios, 125 a Elevatórias de saneamento e 8 a ETAR.

No quadro seguinte apresenta-se o número de intervenções de manutenção por natureza realizadas em 2016.

Intervenções nas instalações	2016
Curativas	120
Preventivas	413
Outras	66
Total	599

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

4.2.3.1. SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

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

- Substituídos 611 contadores que apresentaram anomalias;
- Instalados 2.032 novos contadores;
- Cortados por falta de pagamento 2.371 contadores e restabelecidos, após pagamento, 1.839 contadores;
- Desligados por denúncia do contrato 2.299 contadores;
- Executadas 16.490 ordens de serviço relacionadas com pedidos de clientes;
- Reparadas 163 condutas, 387 ramais devido a causas não provocadas e foram reparadas 25 condutas e 37 ramais devido a avarias provocadas;
- Executados 6 testes de suspensão para deteção de fugas de água;
- Realizadas 377 inspeções por videoscopia;
- Realizados 37 trabalhos de manutenção em estações elevatórias;
- Realizados 97 trabalhos de manutenção em reservatórios de água.

Verificaram-se ainda:

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

4.2.3.2. SISTEMAS DE SANEAMENTO

Nas tarefas associadas aos trabalhos da exploração da rede de drenagem de águas residuais, foram:

- Realizadas 7.483 intervenções na rede de saneamento;
- Executadas 402 desobstruções nos vários órgãos constituintes da rede;
- Reparados 7 colapsos de rede, quer em coletores, quer em ramais;
- Reabilitadas 47 caixas de visita;
- Reparadas 85 tampas de caixas de visita e 30 tampas de caixas de ramal;
- Realizadas 1.064 operações de manutenção e limpeza em estações elevatórias;
- Realizadas 74 horas de inspeção vídeo ao interior dos coletores;
- Realizados 263 tamponamentos em ramais;
- Realizados 71 destamponamentos em ramais;

As desobstruções e as várias limpezas foram auxiliadas por meios externos, nomeadamente camiões de desobstrução alugados à empresa AQUALEVEL, tendo-se realizado aproximadamente 105.623m de limpezas programadas em coletores de drenagem de redes de águas residuais.

4.2.4. 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	2016
Quadro de pessoal próprio	53
Regime de Cedência de Interesse Público	14
Contrato a termo certo	13
Total	80

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

No âmbito do desenvolvimento das competências dos colaboradores, a empresa investiu, durante o ano de 2016, cerca de 1.871,91 € em 10 ações de formação com um volume total de 305 horas e uma abrangência de 33 participações.

A área de Gestão foi especialmente representativa com um volume total de 131 horas, seguindo-se a área da Higiene e Segurança no Trabalho com 97 horas e a área Técnica com 70 horas ministradas.

4.2.5. RELAÇÃO COM OS UTILIZADORES**4.2.5.1. 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 9h 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.

4.2.5.2. EMERGÊNCIAS (PIQUETE)

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

4.2.5.3. 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 2016 por serviço e motivo.

Contactos	2016
Abastecimento de água	
Fraca Qualidade da Água	45
Falta de Água	131
Falta de Pressão	169
Erro Faturação	68
Obras	7
Outros	101
Saneamento	
Obstrução coletor	13
Inundação	8
Erro de faturação	28
Obras	79
Outros	69
Total	718

g.
w/n
for test

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

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, passando as taxas de cobertura de 25% (início da Concessão) para 97% e de 15% para 90%, respetivamente.

5.1.2. OUTROS INVESTIMENTOS

Em 2016 foram ainda executados pela Concessionária diversos pequenos investimentos associados a extensões de rede e à execução de ramais fora do Plano de Investimentos:

- 316 novos ramais de abastecimento de água;
- 162 novos ramais de saneamento;
- 13 extensões de rede de abastecimento de água numa extensão aproximada de 860 m;
- 3 extensões de rede de saneamento, numa extensão aproximada de 149 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:

- Ligação da rede de saneamento em baixa ao intercetor - Urbanização das Ameixoeiras;
- Construção/Reabilitação do Emissário da Abelheira e de Rio Meão;

E.
W
Paulo

- Instalação do equipamento eletromecânico no poço de bombagem do Bairro da Corticeira Amorim;
- 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 (EEAR por eletrificar, rotunda da Arrifana e Emissário Nossa Senhora de Campos);
- Ligação da rede de saneamento da Quinta D. Inês, Caldas S. Jorge;

g.
nh
g-2

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.

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 em 2016 o seu Plano de Segurança da Água.

Anualmente são ainda disponibilizados à Entidade Reguladora (ERSAR) todos os dados que possibilitam a avaliação, por parte do Regulador, da qualidade do serviço de abastecimento de água e saneamento prestado aos utilizadores.

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, praticamente 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.

g.
m
gust

7. EVOLUÇÃO ECONÓMICO-FINANCEIRA

7.1. EVOLUÇÃO DOS PRINCIPAIS INDICADORES ECONÓMICOS

Conforme se pode verificar no quadro seguinte, em 2016 manteve-se a tendência de subida do volume de negócios mesmo sem IFRIC (contratos de construção).

Principais Indicadores	(milhares de euros)	
	2015	2016
Volume de negócios (+)	13.339	14 485
Outros rendimentos e ganhos (+)	916	813
Imparidade de dívidas a receber (-)	53	69
Gastos operacionais (-)	7.953	7 947
Outros gastos e perdas (-)	212	217
EBITDA	6.037	6 879
Depreciações e Amortizações (-)	2.913	2 897
EBIT	3.124	3 982
Gastos de financiamento líquidos (-)	3.601	3 741
RAI	-476	241
Imposto sobre rendimento (-)	106	-105
Resultado líquido	-371	136
Outros indicadores		
Volume de negócios sem IFRIC	12.381	13 930
Gastos operacionais sem IFRIC*	7.032	7 416
Autonomia financeira	25,1%	22,9%

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.

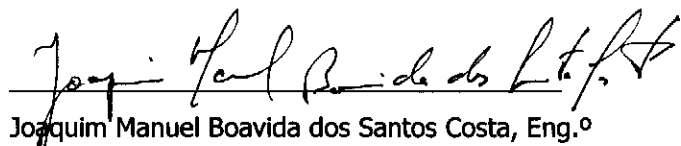
8. NOTAS FINAIS

De uma forma geral considera-se que o Contrato de Concessão está a ser cumprido pelas partes. A Concessionária e o Concedente cumpriram em geral com a execução dos investimentos previstos no Contrato de Concessão.

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.

No final do ano de 2016 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, 31 de março de 2017



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