

**Concessão da Exploração e Gestão dos Serviços Públicos de Distribuição  
de Água e da Recolha, Tratamento e Rejeição de Águas Residuais no  
Município de Oliveira de Azeméis**

**Comissão de Acompanhamento da Concessão**

**Relatório Anual – 2015**

**Comissão de acompanhamento**

Presidente – Arq. Gomes Fernandes

Representante do Concedente – Eng. António Castanheira

Representante da Concessionária – Eng. Pedro Nabais

## Índice

1	Introdução .....	3
2	A Concessão .....	3
3	Atividade.....	3
3.1	Evolução dos principais indicadores e comparação com o Caso Base .....	4
3.1.1	Serviço de Abastecimento de Água .....	4
3.1.2	Serviço de Saneamento.....	7
3.2	Outros aspetos da atividade .....	8
3.2.1	Exploração, Manutenção, Conservação e Reparação .....	8
3.2.2	Pessoal.....	10
3.2.3	Relação com os utilizadores .....	11
4	Plano de Investimentos .....	12
4.1	Enquadramento.....	12
4.2	Evolução.....	13
4.3	Taxas de cobertura e adesão .....	16
5	Outros aspetos contratuais .....	17
5.1	Obrigações da Concessionária.....	17
5.2	Obrigações do Concedente .....	20
6	Evolução Económico-Financeira .....	20
6.1	Evolução dos principais indicadores económicos .....	20
6.1.1	Tarifas.....	20
6.1.2	Proveitos tarifários.....	20
6.1.3	Proveitos mínimos .....	21
6.2	Equilíbrio económico-financeiro da concessão.....	22
7	Notas finais .....	23

## 1 Introdução

A Comissão de Acompanhamento da Concessão INDAQUA Oliveira de Azeméis foi constituída em Fevereiro de 2016 após designação dos seus elementos pela INDAQUA,S.A. e pelo Município de Oliveira de Azeméis, tendo estes cooptado um terceiro elemento que preside.

No âmbito das competências da Comissão de Acompanhamento, estabelecidas nos termos do ponto 2 da cláusula 83ª do Contrato de Concessão, e analisados os elementos relativos ao arranque e atividade da Concessionária até ano de 2015, apresenta-se o presente relatório relativo ao cumprimento do Contrato de Concessão.

Este primeiro relatório constitui-se como uma base de trabalho para os **critérios de avaliação periódica e fornecimento de informação** às partes no âmbito das competências da Comissão.

## 2 A Concessão

Na sequência do Concurso Limitado por prévia qualificação para a Concessão da Exploração e Gestão dos Serviços Públicos de Distribuição de Água e Recolha, Tratamento e Rejeição de Águas Residuais do Concelho de Oliveira de Azeméis, foi celebrado em 5 de Julho de 2013 o Contrato de Concessão entre a INDAQUA Oliveira de Azeméis, S.A., na qualidade de Concessionária, e o Município de Oliveira de Azeméis, na Qualidade de Concedente.

Decorrido o período de transição previsto nos termos do Contrato, a INDAQUA Oliveira de Azeméis, S.A. é a partir de 1 de Março de 2014 a sociedade responsável pela gestão e exploração dos sistemas públicos de Distribuição de Água e de Recolha, Tratamento e Rejeição de Águas Residuais no concelho de Oliveira de Azeméis.

A Concessão, com uma duração de 30 anos e abrangendo um perímetro territorial correspondente aos limites do Município de Oliveira de Azeméis, tem como objeto:

- a) A Exploração e Gestão conjunta dos serviços Concessionados, incluindo todos os trabalhos de reparação, renovação e manutenção de todas as instalações, Infraestruturas e Equipamentos que compõem os Sistemas Concessionados,
- b) A realização de todas as Obras necessárias à execução do Plano de Investimentos definido no Contrato.

## 3 Atividade

Após a assinatura do Contrato de Concessão e parecer do Tribunal de Contas, iniciou-se a 1 de novembro de 2013 um período de transição de 120 dias, em conformidade com o estabelecido no Contrato de Concessão.

Nesse período foram levados a cabo os múltiplos processos de organização e de aquisição de bens e serviços, no sentido de permitir o arranque da Concessão a 1 de março de 2014, de forma harmoniosa, sem transtornos para os munícipes.

Tendo como orientação dominante a prestação de um serviço de qualidade, conjugado com os princípios definidos para a Concessão, ao longo dos dois primeiros anos a Concessionária desenvolveu as seguintes atividades principais:

- Estabelecimento da estrutura organizacional e processos,
- Apetrechamento em meios técnicos e sistemas de informação
- Atualização das bases cadastrais de clientes e infraestruturas,
- Reabilitação e estabelecimento de procedimentos operacionais, de manutenção da infraestruturas,
- Implementação de programa de deteção e redução de perdas de água,
- Promoção da adesão de novos clientes aos sistemas existentes,
- Trabalhos preliminares necessários à execução do Plano de Investimentos, designadamente a elaboração de projetos, identificação e negociação dos terrenos necessários e preparação dos procedimentos concursais para a execução das obras.

### 3.1 Evolução dos principais indicadores e comparação com o Caso Base

#### 3.1.1 Serviço de Abastecimento de Água

A INDAQUA Oliveira de Azeméis, S.A. tinha no final de 2015 sob gestão 393,9 km de rede de abastecimento de água, 9 captações de água subterrânea, 9 instalações de tratamento de água e 20 reservatórios de água (com uma capacidade total de 8.606 m<sup>3</sup>), o que confere ao sistema público de abastecimento uma capacidade de armazenamento de água tratada de 1,3 dias de reserva face às necessidades de abastecimento atuais.

##### 3.1.1.1 Clientes

No fim do ano 2015 a Concessionária contava 15.847 clientes de água ativos, representando um aumento de 3,5% face a igual número do ano anterior.

O número total de clientes registado é inferior em 2,78% ao número previsto no Caso Base.

No quadro seguinte apresenta-se a distribuição de clientes por tipologia.

<b>Clientes por tipologia</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Domésticos	13.227	13.569
Famílias numerosas, com def. dep. graull ou idosos ac.	11	12
Famílias de rendimento reduzido	152	210
Utilizadores não domésticos (Com. E Serviços, Indust, Obra	1.923	2.056
Ligações Provisórias	0	0
Consumidores especiais	0	0
<b>Total</b>	<b>15.313</b>	<b>15.847</b>
Caso Base	16.082	16.300
Desvio face ao Caso Base	-4,78%	-2,78%

##### 3.1.1.2 Consumos faturados

No ano de 2015 a Concessionária vendeu 1.606.312 m<sup>3</sup> de água, distribuindo-se os volumes por tipologia de cliente e escalão de consumo como exposto no quadro seguinte.

<b>Consumos faturados [m3]</b>	<b>2014<sup>(1)</sup></b>	<b>2015</b>
<b>Utilizadores domésticos</b>	<b>848.396</b>	<b>1.160.616</b>
1º Escalão - 0 a 5 m3	455.939	601.683
2º Escalão - 6 a 15 m3	344.752	480.726
3º Escalão - 16 a 25 m3	35.946	57.110
4º Escalão -superior a 25 m3	11.759	21.097
<b>Famílias numerosas, com def. dep. grau II ou idosos ac.</b>	<b>12.871</b>	<b>2.007</b>
1º Escalão - 0 a 5 m3	6.169	732
2º Escalão - superior a 6 m3	6.702	1.275
<b>Famílias de rendimento reduzido</b>	<b>3.564</b>	<b>14.524</b>
1º Escalão - 0 a 15 m3	3.410	13.644
2º Escalão - 16 a 25 m3	141	839
3º Escalão -superior a 25 m3	13	41
<b>Utilizadores não domésticos (Com. e Serviços, Indust, Obras e Outros  </b>	<b>255.872</b>	<b>429.165</b>
<b>Ligações provisórias</b>	<b>5.445</b>	<b>0</b>
<b>Consumidores Especiais</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>1.126.148</b>	<b>1.606.312</b>
Caso Base <sup>(2)</sup>	1.097.944	1.505.662
Desvio face ao Caso Base	2,57%	6,68%

(1) Dados referentes a 10 meses de actividade.

(2) considera-se em 2014 o volume previsto no Caso Base corrigido para 10 meses.

Na comparação com Caso Base, os volumes totais faturados encontram-se acima do previsto, não se observando variação significativa na distribuição por tipologia e escalão.

<b>Consumos por escalão [m3]</b>	<b>Verificado 2015</b>		<b>Caso Base 2015</b>	
<b>Utilizadores domésticos</b>	<b>1.160.616</b>	<b>72,25%</b>	<b>1.069.123</b>	<b>71,01%</b>
1º Escalão - 0 a 5 m3	601.683	52%	538.697	50%
2º Escalão - 6 a 15 m3	480.726	41%	442.047	41%
3º Escalão - 16 a 25 m3	57.110	5%	69.919	7%
4º Escalão -superior a 25 m3	21.097	2%	18.459	2%
<b>Famílias numerosas, com def. dep. grau II ou idosos ac.</b>	<b>2.007</b>	<b>0,12%</b>	<b>2.301</b>	<b>0,15%</b>
1º Escalão - 0 a 5 m3	732	36%	1.159	50%
2º Escalão - superior a 6 m3	1.275	64%	1.141	50%
<b>Famílias de rendimento reduzido</b>	<b>14.524</b>	<b>0,90%</b>	<b>14.060</b>	<b>0,93%</b>
1º Escalão - 0 a 15 m3	13.644	94%	12.897	92%
2º Escalão - 16 a 25 m3	839	6%	919	7%
3º Escalão -superior a 25 m3	41	0%	243	2%
<b>Utilizadores não domésticos (Com. e Serviços, Indust, Obras e Outros  </b>	<b>429.165</b>	<b>26,72%</b>	<b>420.179</b>	<b>27,91%</b>
<b>Total</b>	<b>1.606.312</b>	<b>100%</b>	<b>1.505.662</b>	<b>100%</b>

### 3.1.1.3 Eficiência

Para assegurar o abastecimento de água em 2015 foram aduzidos 2.330.286 m3 aos sistemas de distribuição, dos quais 96% foram adquiridos a entidades externas (95% à Empresa Águas do Norte, S.A. e 0,4% ao Município de Vale de Cambra).

Comparando os volumes de água faturados com os volumes de água aduzidos aos sistemas de abastimento em igual período, observa-se em 2015 um coeficiente de perdas (água aduzida que

não é faturada) de 31,07%, o que, como expresso no quadro seguinte, corresponde a uma redução significativa relativamente ao ano anterior, e inferior ao previsto no Caso Base para o Ano 2.

<b>Eficiência</b>	<b>2014<sup>(1)</sup></b>	<b>2015</b>
Volume aduzido aos sistemas /origem		
Águas do Norte	2.066.472	2.225.403
CMV.Cambra	6.921	8.304
Captações próprias	85.495	96.579
<b>Total aduzido [m3]</b>	<b>2.158.888</b>	<b>2.330.286</b>
Volume faturado [m3]	1.126.148	1.606.312
<b>% Volume aduzido não faturado</b>	<b>47,84%</b>	<b>31,07%</b>
<b>% Volume aduzido não faturado (Caso Base)</b>	<b>41,67%</b>	<b>38,33%</b>
	14,81%	-18,95%

(1) Volumes correspondentes a 10 meses de actividade

Esta redução reflete o trabalho desenvolvido pela Concessionária no combate de perdas, nomeadamente através da renovação do parque de contadores, verificação de existência de contadores nas redes privadas de incêndio e de totalizadores, controle de ligações ilícitas, redução de pressões na rede, substituição de válvulas e hidrantes, reparação de roturas, entre outras.

### 3.1.1.4 Qualidade

A Concessionária tem implementado o controlo da qualidade da água que distribui, não só no cumprimento do Programa de Controlo da Qualidade da Água para o ano 2015 (PCQA 2015), aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Residuais (ERSAR), como na realização de análises extraordinárias sempre que necessário.

No quadro seguinte encontra-se indicado o número de análises legalmente exigidas e efetuadas bem como os incumprimentos verificados em parâmetros com valor paramétrico (VP).

<b>Qualidade da Água</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
No. de análises regulamentares efectuadas (com VP)	852	1.059
No. de análises regulamentares em violação do VP	6	7
% Análises Regulamentares em violação ao VP	0,70%	0,66%
<b>Taxa de cumprimento</b>	<b>99,30%</b>	<b>99,34%</b>

VP - Valor paramétrico fixado pelo DL 306/2007

Face ao total de análises regulamentares realizadas verificou-se uma taxa de conformidade de 99,34%, tendo os 0,66% de incumprimentos sido devidamente investigados de modo a serem implementadas as adequadas medidas corretivas.

### 3.1.2 Serviço de Saneamento

No final de 2015, a INDAQUA Oliveira de Azeméis, S.A. tinha sob sua gestão 188,3 km de coletores de águas residuais, 3 pequenas estações de tratamento de águas residuais, 6 estações elevatórias de águas residuais e 6 fossas sépticas coletivas.

#### 3.1.2.1 Clientes

No fim do ano de 2015 a Concessionária contava com 8.814 clientes de saneamento, o que corresponde a um aumento de 6,9% face ao ano anterior.

O número total de clientes registado é superior em 4,58% ao número previsto no Caso Base.

No quadro seguinte apresenta-se o número total de clientes e sua a distribuição por tipologia.

<b>Clientes por tipologia</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Domésticos	6.992	7.008
Famílias numerosas, com def. dep. grau I ou idosos ac.	7	8
Famílias de rendimento reduzido	75	115
Utilizadores não domésticos (Com. E Serviços, Indust, Obras,)	1.169	1.683
Ligações Provisórias	0	0
Consumidores especiais	0	0
<b>Total</b>	<b>8.243</b>	<b>8.814</b>
Caso Base	6.800	8.428
Desvio face ao Caso Base	21,22%	4,58%

#### 3.1.2.2 Volumes faturados

No ano de 2015 foram faturados 912.900 m<sup>3</sup> de águas residuais coletadas, contribuindo os clientes domésticos com 68 % do total.

Na comparação com o Caso Base, os volumes faturados encontram-se 22,7% acima do previsto.

<b>Volumes faturados [m<sup>3</sup>]</b>	<b>2014<sup>(1)</sup></b>	<b>2015</b>
Utilizadores domésticos	428.895	622.180
Famílias numerosas, com def. dep. grau II ou idosos ac.	5.775	1.509
Famílias de rendimento reduzido	2.097	7.796
Utilizadores não domésticos (Com. e Serviços, Indust, Obras e Outr	167.548	281.415
Ligações provisórias	5.445	0
Consumidores Especiais	0	0
	<b>609.760</b>	<b>912.900</b>
Caso Base <sup>(2)</sup>	490.055	744.112
Desvio face ao Caso Base	24,43%	22,68%

(1) Dados referentes a 10 meses de actividade.

(2) considera-se em 2014 o volume previsto no Caso Base corrigido para 10 meses.

### 3.1.2.3 Eficiência

No ano 2015 o volume de águas residuais recolhidas foi de 2.710.978 m<sup>3</sup>, dos quais 2.700.299 m<sup>3</sup> foram entregues para tratamento na Entidades Gestoras em Alta (Associação de Municípios de Terras de Santa Maria) e 10.679 m<sup>3</sup> foram tratadas em ETAR sob gestão da INDAQUA Oliveira de Azeméis.

Assim, face à água residual total faturada aos clientes e ao volume entregue para tratamento verifica-se um coeficiente de infiltrações de 197 %, correspondendo a um ganho significativo de eficiência face ao ano anterior.

<b>Eficiência</b>	<b>2014<sup>(1)</sup></b>	<b>2015</b>
Volume recolhido /Destino		
AMTSM	2.366.619	2.700.299
ETARs próprias	83.105	10.679
Total Recolhido [m3]	2.449.724	2.710.978
Volume faturado [m3]	609.760	912.900
<b>Coeficiente de Infiltração</b>	<b>301,75%</b>	<b>196,96%</b>

(1) Volumes correspondentes a 10 meses de actividade

Tal valor de infiltração deve-se a várias causas: utilização de origens autónomas de água; interligação de sistemas prediais de águas pluviais e águas residuais; deficiente estado de conservação dos emissários instalados ao longo de linhas de água, fraca fiabilidade na medição dos volumes entregues para tratamento em Alta, pluviosidade etc.

Numa análise dos valores médios mensais observa-se que a redução do coeficiente de infiltrações se deve principalmente ao aumento dos volumes faturados.

<b>Volume médio mensal</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Var.%</b>
Vol. Méd. Recolhido [m3/mês]	244.972	225.915	-8%
Vol. Méd. Faturado [m3/mês]	60.976	76.075	25%

## 3.2 Outros aspetos da atividade

### 3.2.1 Exploração, Manutenção, Conservação e Reparação

No âmbito dos trabalhos da exploração e manutenção dos sistemas os quadros seguintes resumem as intervenções realizadas no ano de 2015:



<b>Abastecimento de Água</b>	<b>2014<sup>(1)</sup></b>	<b>2015</b>
<b>Contadores</b>		
Instalados (novos clientes)	717	936
Substituídos	3.449	5.674
Lidos	71.721	90.852
Avisos de corte emitidos	9.822	14.491
Corte por falta de pagamento	535	720
reestabelecimento após pagamento	354	239
Ligações ilícitas detectadas	62	87
<b>Ramais de Água</b>		
Novos	141	152
Alterações	5	0
<b>Intervenções na Rede de Água</b>		
Reparação roturas (condutas e ramais)	131	343
Reparação avarias provocadas por 3 <sup>os</sup>	18	25
<b>Interrupções de abastecimento</b>		
Com duração inferior a 6h	448	748
Com duração entre 6 a 12h	13	11
Com duração superior a 12h	1	5

(1) Correspondente a 10 meses de actividade

<b>Sistemas de Saneamento</b>	<b>2014<sup>(1)</sup></b>	<b>2015</b>
<b>Ramais de Saneamento</b>		
Novos	39	50
Alterações	0	0
<b>Intervenções nas redes</b>		
Obstruções	124	180
Colapsos Estruturais	2	3
<b>Limpeza de fossas</b>	<b>345</b>	<b>392</b>

(1) Correspondente a 10 meses de actividade

No que diz respeito às atividades de manutenção e conservação, a Concessionária desenvolveu e implementou um plano de manutenção abrangendo as diversas instalações e equipamentos que compõem os sistemas, procurando, por meio de uma atuação preventiva, reduzir as avarias e consequentes intervenções não programadas.

No quadro seguinte apresenta-se o número total de intervenções das equipas de manutenção por tipo.

<b>Intervenções nas Instalações</b>	<b>2014<sup>(1)</sup></b>	<b>2015</b>
No. de instalações (AA+AR)	34	34
Preventivas	0	65
Curativas	61	53
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>118</b>

(1) Correspondente a 10 meses de actividade

As diversas infraestruturas recebidas no arranque da Concessão mantiveram-se em funcionamento ao longo do ano, não tendo havido qualquer desativação das infraestruturas transferidas.

### 3.2.2 Pessoal

A Concessionária constituiu no período de transição e arranque o seu quadro de pessoal, integrando os trabalhadores dos Serviços de Água do Município como previsto na Clausula 16ª do Contrato de Concessão, estando desde então dotada de uma estrutura de pessoal que permite dar resposta aos objetivos traçados para a Concessão.

No quadro seguinte apresenta-se o número de colaboradores da concessionária, distribuídos pelo tipo de vínculo.

<b>Tipo de vínculo</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Quadro de pessoal próprio	3	5
Regime de Cedência de Interesse Público	11	6
Contrato a Termo Certo	29	30
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>41</b>

A Concessionária conta ainda com o apoio dos serviços centrais do Grupo INDAQUA, S.A. em algumas áreas específicas de apoio à sua atividade, representando em 2015 este apoio uma afetação anual média de 7,3 colaboradores em regime de *outsourcing*.

A Concessionária tem promovido o desenvolvimento das competências dos seus colaboradores investindo na formação. No quadro seguinte apresentam-se os principais números relativos aos primeiros dois anos de atividade.

<b>Formação</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Acções de formação	20	14
Participações	106	116
Horas/Tema		
Área Técnica	62	120
Higiene e Segurança no Trabalho	397	284
Tecnologias de Informação	790	253
Gestão	122	5
<b>Total horas</b>	<b>1.371</b>	<b>662</b>

### 3.2.3 Relação com os utilizadores

#### 3.2.3.1 Atendimento ao Público

A Concessionária mantém as suas instalações sede na cidade de Oliveira de Azeméis, disponibilizando ao público um balcão de atendimento onde os interessados poderão tratar de todos os assuntos relacionados com os serviços de água e saneamento

Este espaço de atendimento ao público está dotado das comodidades e meio necessários à sua função, e está aberto ininterruptamente das 9:00h às 17:00h.

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 e avisos, comunicações escritas, comunicação de leituras e pagamentos, sem necessidade de os utilizadores se deslocarem ao balcão da Concessionária.

#### 3.2.3.2 Emergências

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 os contactos triados no sentido de diagnosticar o problema e a sua gravidade, e mobilizadas, sempre que necessário, as equipas de prevenção.

#### 3.2.3.3 Sugestões e reclamações

Para além do livro de reclamações exigido pela legislação aplicável, 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.

O quadro seguinte apresenta o número de contactos no ano de 2015 por serviço e motivo.

Contactos	2014 <sup>(1)</sup>	2015
<b>Água</b>		
Qualidade da água	26	35
Falta de Água	69	161
Falta de pressão	94	111
Erro de faturação	21	20
Outros motivos	202	162
<b>Saneamento</b>		
Obstrução colectores e ramais	26	19
Inundação	19	23
Outros motivos	38	62
<b>Total</b>	<b>495</b>	<b>593</b>

(1) Correspondente a 10 meses de actividade

Destes contactos, no ano de 2015, foram recebidas 140 reclamações e sugestões escritas relativas ao serviço de abastecimento de água e 87 reclamações e sugestões escritas relativas ao serviço de águas residuais, tendo sido todas respondidas num prazo inferior a 22 dias uteis.

## 4 Plano de Investimentos

### 4.1 Enquadramento

O Plano de Investimentos sob a responsabilidade da Concessionária (definido no Anexo 11 do Contrato de Concessão), compreende uma dotação de aproximadamente 9,7 M€ para investimento em diversas áreas, nos 3 primeiros anos de concessão, como se resume no quadro seguinte.

#### Resumo do Plano de Investimentos

Área	Nos primeiros 3 anos	Nos anos seguintes
Obras de Abastecimento Água	1.981.627	-
Obras de Drenagem de Águas Residuais	2.021.208	-
Obras de Tratamento de Águas Residuais	2.730.000	-
Estudos, projetos, consultoria e fiscalização	1.565.970	-
Aquisição de terrenos	187.034	-
Reabilitação e renovação de redes	200.000	4.014.805
Outros investimentos de arranque e renovação	9.708.662	7.583.648
<b>Total</b>	<b>9.708.662</b>	<b>7.583.648</b>

Valores em Euros, a preços constantes 2014

As obras de abastecimento de água e drenagem e tratamento de águas residuais previstas listam-se nos quadros seguintes.

Obras do plano de Investimentos		Valor	Extensão
		Euros	m /unid
<b>Abastecimento de Água</b>			
Obra 1	<b>RESERVATÓRIO R17, CONDUTA ADUTORA PARA OS RESERVATÓRIOS R17 (MADAIL) E R24 (PINHEIRO DA BEMPOSTA) E CONDUTA DE DISTRIBUIÇÃO DESDE O R17 ATÉ A "LACTOGAL"</b>	<b>1.418.373</b>	
	Conduta adutora	769.501	6.957
	Reservatório	215.107	1
	Redes abastecimento	433.764	6.896
Obra 2	<b>SUBSTITUIÇÃO DE UM TROÇO DA CONDUTA ADUTORA CESAR - BUSTELO</b>	<b>563.254</b>	<b>1.995</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1.981.627</b>	

Obras do plano de Investimentos		Valor	Extensão
		Euros	m /unid
<b>Águas Residuais</b>			
<b>Obra 1</b>	<b>SISTEMA DE SALGUEIRO - INTERCEPTOR DE CESAR</b>	<b>471.150</b>	7.945
<b>Obra 2</b>	<b>SISTEMA DE SALGUEIRO - INTERCEPTORES DE S. ROQUE E DE CERCAL</b>	<b>289.331</b>	
	Interceptor S.Roque	80.958	1.499
	Interceptor de Cercal	138.240	1.712
	Rede Colectores	70.132	1.146
<b>Obra 3</b>	<b>SISTEMA DE UL - INTERCEPTOR DO ÍNSUA</b>	<b>955.221</b>	
	Interceptor de Insua	659.792	6.479
	Rede Colectores	295.428	5.247
<b>Obra 4</b>	<b>EE2(Ponte CAVALAR) E INTERCEPTOR DE LIGAÇÃO AO EMISSÁRIO DO SERRO</b>	<b>305.507</b>	
	Estação elevatório EE02	138.947	1
	Conduta elevatória	33.767	564
	Rede Colectores	132.793	2.075
<b>Obra 5</b>	<b>ETAR DO SISTEMA DE UL e EE1(Ponte de Crasto)</b>	<b>2.730.000</b>	
	ETAR de UL	2.535.000	1
	Sistema Elevatório EE01 (E.Elevatória + Conduta elev.)	195.000	175
<b>TOTAL</b>		<b>4.751.208</b>	

## 4.2 Evolução

No ano de arranque, a Concessionária realizou os investimentos relativos à sua constituição e instalação, à sua dotação dos meios necessários à atividade, bem como iniciou os investimentos de reabilitação e benfeitoria nas instalações e infraestruturas existentes, e de renovação do parque de contadores.

No que diz respeito às obras em sistemas de abastecimento de água e saneamento, tendo em consideração a expectativa da população do Município de Oliveira de Azeméis em dispor de uma cobertura mais abrangente dos Serviços de abastecimento de água e de recolha de águas residuais, a Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis considerou ser oportuno e economicamente vantajoso analisar a possibilidade de o Município se candidatar aos fundos comunitários disponíveis no âmbito do POSEUR, de forma a permitir a realização de obras adicionais conducentes a um aumento significativo da cobertura dos Serviços no concelho.

Tal facto levou a que durante os anos de 2014 e 2015 a Concessionária tenha adiado, a pedido do Concedente, a concretização das obras constantes do Plano de Investimentos, não obstante ter desenvolvido as atividades preparatórias necessárias para o lançamento dos concursos com vista à adjudicação das empreitadas.

Foi assim iniciada a elaboração dos projetos de execução e realizados os trabalhos de confirmação de traçados e localização das infraestruturas, e os trabalhos de levantamento cadastral dos terrenos, quer para a constituição de servidões administrativas, quer para compra, necessários à construção das infraestruturas previstas no Plano de Investimentos.

Atendendo a que algumas obras implicarão intervenções de travessia nos domínios público hídrico, público ferroviário, vias sob jurisdição da Estradas de Portugal, E.P. e em áreas de R.A.N.

e R.E.N., foram igualmente desenvolvidos os processos de licenciamento juntos das entidades competentes para a obtenção das autorizações necessárias.

Todos projetos realizados foram submetidos à apreciação e aprovação da Concedente, revelando-se conformes com as obras previstas no Contrato.

No quadro seguinte indicam-se os projetos de execução realizados até ao fim de 2015.

Obras do plano de Investimentos		Valor	Projecto
		<i>Euros</i>	
<b>Abastecimento de Água</b>			
<b>Obra 1</b>	<b>RESERVATÓRIO R17, CONDUTA ADUTORA PARA OS RESERVATORIOS R17 (MADAIL) E R24 (PINHEIRO DA BEMPOSTA) E CONDUTA DE DISTRIBUIÇÃO DESDE O R17 ATÉ A "LACTOGAL"</b>	<b>1.418.373</b>	
	Conduta adutora	769.501	Concluído
	Reservatório	215.107	Em elaboração
	Redes abastecimento	433.764	Concluído para área parcial
<b>Obra 2</b>	<b>SUBSTITUIÇÃO DE UM TROÇO DA CONDUTA ADUTORA CESAR - BUSTELO</b>	<b>563.254</b>	<b>dispensada por adequado funcionamento da Adutora. Investimento a compensar com a realização de outras obras.</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1.981.627</b>	

Obras do plano de Investimentos		Valor	Projecto
		<i>Euros</i>	
<b>Águas Residuais</b>			
<b>Obra 1</b>	<b>SISTEMA DE SALGUEIRO - INTERCEPTOR DE CESAR</b>	<b>471.150</b>	Em elaboração
<b>Obra 2</b>	<b>SISTEMA DE SALGUEIRO - INTERCEPTORES DE S. ROQUE E DE CERCAL</b>	<b>289.331</b>	
	Interceptor S.Roque	80.958	Concluído
	Interceptor de Cercal	138.240	Concluído
	Rede Colectores	70.132	Concluído
<b>Obra 3</b>	<b>SISTEMA DE UL - INTERCEPTOR DO ÍNSUA</b>	<b>955.221</b>	
	Interceptor de Insua	659.792	Em elaboração
	Rede Colectores	295.428	Em elaboração
<b>Obra 4</b>	<b>EE2(Ponte CAVALAR) E INTERCEPTOR DE LIGAÇÃO AO EMISSÁRIO DO SERRO</b>	<b>305.507</b>	
	Estação elevatório EE02	138.947	Em elaboração
	Conduta elevatória	33.767	Em elaboração
	Rede Colectores	132.793	Em elaboração
<b>Obra 5</b>	<b>ETAR DO SISTEMA DE UL e EE1(Ponte de Crasto)</b>	<b>2.730.000</b>	
	ETAR de UL	2.535.000	Concluído
	Sistema Elevatório EE01 (E.Elevatória + Conduta elev.)	195.000	Concluído
<b>TOTAL</b>		<b>4.751.208</b>	

Adicionalmente, foram iniciados outros projetos de infraestruturas de água e de saneamento para áreas consideradas prioritárias pela Câmara Municipal de Oliveira de Azeméis e pela INDAQUA Oliveira de Azeméis, S.A., não previstos no Plano de Investimentos, num total equivalente de obra de cerca de 15 M€, no sentido de habilitar o Concedente a poder concorrer em eventuais concursos de Fundos Comunitários, suportados no programa POSEUR.

O quadro seguinte listam-se os projetos concluídos e entregues ao Município em 2015 neste âmbito.

Projetos de Execução de Abastecimento de Água	Estimativa orçamental (€)
Rede de Abastecimento de Água em Fajões a partir do R1	1.246.632
Rede de Abastecimento de Água a partir do R17 e prolongamento da Rede do R24 (São Martinho da Gândara – Madail – Parte de UI e Travanca)	2.306.151
Prolongamento da Rede de Abastecimento de Água em Ossela	309.140
Prolongamento da Rede de Abastecimento de Água em Cucujães a partir de R7	671.548
<b>Total</b>	<b>4.533.472</b>

Relativamente ao Plano de Investimentos a cargo da Concessionária, no quadro seguinte apresenta-se o resumo dos investimentos realizados até ao fim do ano de 2015 e a comparação com o previsto no Caso Base, a preços correntes.

Investimento (a preços correntes) :	2014	2015	Acum.	Acum. Ano2 <sup>(1)</sup>	Desv.%
Activo Intangível	18.997	9.584	28.581	10.100	183%
Plano de Investimentos (Água)	0	0	0	2.007.272	-100%
Plano de Investimentos (Saneamento)	0	0	0	3.864.012	-100%
Remodelação de Redes e Benfeitorias	103.256	156.156	259.412	715.918	-64%
Estudos e Projectos, Fiscalização e assessorias	62.744	227.508	290.252	1.116.196	-74%
Expropriações/Servidões	0	0	0	176.139	-100%
Outros Investimentos	1.293.369	159.346	1.452.715	1.311.902	11%
<b>Total do investimento</b>	<b>1.478.366</b>	<b>552.594</b>	<b>2.030.960</b>	<b>9.191.439</b>	<b>-78%</b>

(1) Da Caso Base, Quadro 1.3.2 - Plano de Investimentos (Preços correntes)

A rubrica “Remodelação de redes” engloba remodelações e pequenas extensões de rede, e respetivos ramais, e os investimentos de reabilitação e benfeitoria nas instalações que compõem os sistemas.

A rubrica “outros investimentos” compreende no essencial os investimentos relativos à constituição e instalação da Concessionária, a sua dotação dos meios necessários à atividade, e de renovação do parque de contadores, como se detalha no quadro abaixo.

Outros Investimentos	Acum. 2015
Constituição e instalação concessionária	400.000
Adaptação Sede e Armazem concessionária	328.574
Equipamentos transporte, admin. e ferramentas	441.401
Aquisições ao Município	65.683
Contadores	217.057
<b>Total</b>	<b>1.452.715</b>

Na comparação com o previsto em Caso Base, destaca-se o desvio nas rubricas relacionadas com a execução das obras em infraestruturas de água e saneamento, aquisição de terrenos e atividades de fiscalização conexas, que espelha o atraso no arranque das obras.

No decurso do primeiro semestre de 2016 a Concessionária iniciou já os procedimentos com vista à contratação de obras previstas no seu Plano de Investimentos, como se resume no quadro seguinte:

Obra	Descrição	Concurso	
		Preço Base	Estado
<b>Abastecimento de Água</b>			
Obra 1 (parcial)	EMPREITADA DE CONDUTA ADUTORA PARA O RESERVATÓRIO R24 (PINHEIRO DA BEMPOSTA) E CAIXAS DE DERIVAÇÃO PARA R22 E ZI DE LOUREIRO, NO CONCELHO DE OLIVEIRA DE AZEMÉIS	772.113,75	Procedimento concluído Contrato assinado em 18/7/2016,
<b>Águas Residuais</b>			
Obra 2	EMPREITADA DE CONSTRUÇÃO DO SISTEMA DRENAGEM DE ÁGUAS RESIDUAIS DE SISTEMA DE SALGUEIRO – INTERCEPTOR DO CERCAL, NO CONCELHO DE OLIVEIRA DE AZEMÉIS	258.268,05	Procedimento concluído Contrato assinado em 1/8/2016,
	Interceptor de S.Roque		Abertura do Procedimento prevista em Set-16
Obra 5	ETAR de UL		Abertura do Procedimento prevista em Set-16

### 4.3 Taxas de cobertura e adesão

Tomando como base os dados disponibilizados pelos censos de 2011, nomeadamente o número total de alojamentos existentes, e os dados reportados pela Concessionária relativos ao n.º de alojamentos com acessibilidade física ao serviço (existentes a menos de 20 metros da infraestrutura pública) e os clientes domésticos com serviço efetivo (contratos ativos de saneamento), calculam-se no fim de 2015 as taxas de adesão e cobertura como apresentado nos quadros seguintes.

<b>Água</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Número total de alojamentos existentes (1)	30.033	30.033
Alojamentos com serviço efetivo (2)	13.411	13.812
Alojamentos com serviço disponível não efetivo (3)	8.185	7.915
<b>Taxa de cobertura ((2+3)/1)</b>	<b>71,91%</b>	<b>72,34%</b>
Taxa de adesão (2/(2+3))	62,10%	63,57%
<b>Taxa de Cobertura a atingir (Caso Base)</b>	<b>70,14%</b>	<b>70,14%</b>

<b>Saneamento</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Número total de alojamentos existentes (1)	30.033	30.033
Alojamentos com serviço efetivo (2)	7.065	7.592
Alojamentos com serviço disponível não efetivo (3)	5.689	5.192
Alojamentos com rede disponível não ligada a tratamento (4)	2.749	2.943
Taxa de cobertura (redes) ((2+3)/1)	42,47%	42,57%
<b>Taxa de cobertura (redes + tratamento)((2+3-4)/1)</b>	<b>33,31%</b>	<b>32,77%</b>
Taxa de adesão (2/(2+3))	55,39%	59,39%
<b>Taxa de Cobertura a atingir (Caso Base)</b>	<b>22,50%</b>	<b>28,53%</b>

Observa-se que, apesar do atraso na execução das obras do Plano de Investimentos, as taxas de cobertura atuais se encontram acima dos valores previstos no Caso Base. Tal poderá ser



explicado pelo resultado das campanhas de angariação de novos clientes nas zonas servidas pelas redes existentes, bem como por um maior rigor nos dados de base fruto da atualização cadastral realizada pela Concessionária.

## 5 Outros aspetos contratuais

### 5.1 Obrigações da Concessionária

Nos termos da Cláusula 30ª – *Objetivos e Condições da Concessão*, a Concessionária deverá alcançar os seguintes objetivos:

a) *No Serviço de Abastecimento de Água:*

- i. *Cumprimento dos PCQA anualmente aprovados pelas entidades competentes com 98% e 99% do número total de análises realizadas à água tratada a alcançarem resultados conforme a legislação aplicável, respetivamente até ao 3º ano da Concessão e até ao 6º ano da Concessão;*

A Concessionária implementou e mantém um programa de controlo da qualidade da água suportado em procedimentos bem definidos, tanto para o controlo do processo como para a amostragem e tratamento de eventuais não conformidades. A recolha sistemática de amostras de água, analisadas em laboratório acreditado, segue o respetivo Programa de Controlo da Qualidade da Água previamente aprovado pela ERSAR.

O quadro seguinte apresenta o resumo das análises efetuadas no âmbito do controlo de qualidade da água, de acordo com o Decreto-Lei nº 306/2007, e dos respetivos resultados, evidenciado que a Concessionária vem cumprindo desde logo com o objetivo traçado nesta matéria.

<b>Qualidade da Água</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
No. de análises regulamentares efectuadas (com VP)	852	1.059
No. de análises regulamentares em violação do VP	6	7
% Análises Regulamentares em violação ao VP	0,70%	0,66%
<b>Taxa de cumprimento</b>	<b>99,30%</b>	<b>99,34%</b>

VP - Valor paramétrico fixado pelo DL 306/2007

- ii. *Limitar a percentagem de água que entra no Sistema que não é faturada a um valor máximo de 25% a partir do sexto ano da Concessão e de 20% a partir do 8º ano da Concessão;*

A Concessionária desenvolveu um programa de controlo de perdas de água tendo em vista o aumento de eficiência dos sistemas. As atividades desenvolvidas nos dois primeiros anos tem por base a atualização cadastral da infraestrutura e a sectorização das redes de forma a possibilitar um diagnóstico e monitorização efetivos, a renovação do parque de contadores, o controlo de pressões na rede, a verificação/eliminação de ligações indevidas ou sem contador, e deteção e reparação de roturas.

Sem prejuízo de o objetivo nesta matéria se encontrar definido para os anos sexto e oitavo, no quadro seguinte apresenta-se a evolução do indicador Água Não Faturada.

<b>Água Não Faturada</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Água entrada nos Sistemas de Abastecimento [m3]	2.158.984	2.330.286
Água facturada [m3]	1.126.148	1.606.312
<b>% de Água entrada nos Sistemas que não é facturada</b>	<b>47,84%</b>	<b>31,07%</b>

- iii. *Frequência de falhas no abastecimento por 1000 ramais num intervalo de um ano que se situe entre 0 e 1;*

Considerando “falha no abastecimento” uma interrupção não programada do abastecimento, de duração igual ou superior a 6 horas, constata-se, dos dados reportados pela Concessionária:

	<b>2014</b>	<b>2015</b>
No. Ramais	23.649	23.649
Falhas no abastecimento (duração >=6h)	14	16
<b>Falhas no abastecimento por 1000 ramais</b>	<b>0,59</b>	<b>0,68</b>

- iv. *A partir do 3º ano da Concessão deve ser atingido um nível mínimo de 85% de respostas a reclamações escritas no prazo de 22 dias. A partir do 5º ano de Concessão, este rácio deve atingir um nível de 100%;*

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.

Dos dados reportados pela Concessionária constata-se:

<b>Abastecimento de Água</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
No. de reclamações/sugestões escritas	87	140
No. de reclamações/sugestões respondidas num prazo inferior ou igual a 22 dias	83	140
<b>Nível de resposta no prazo de 22 dias</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>

- v. *Tendo em consideração as orientações estratégicas nacionais estabelecidas no PEAASAR II, a Concessionária será obrigada ao rigoroso cumprimento do Plano de Investimentos que consta do Anexo 11 (ao Contrato de Concessão).*

A análise e considerações sobre a execução do Plano de Investimentos é apresentada em capítulo específico do presente relatório.

b) *No Serviço de Saneamento de Águas residuais:*

- i. *A partir do 3º ano da Concessão deve ser atingido um nível mínimo de 85% de respostas a reclamações escritas no prazo de 15 dias. A partir do 5º ano de Concessão, este rácio deve atingir um nível de 100%;*

Dos dados reportados pela Concessionária constata-se:

<b>Serviço de Saneamento</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
No. de reclamações/sugestões escritas	72	87
No. de reclamações/sugestões respondidas num prazo inferior ou igual a 15 dias	66	77
<b>Nível de resposta no prazo de 15 dias</b>	<b>92%</b>	<b>89%</b>

Sem prejuízo da informação apresentada, ressalta-se que neste indicador a Concessionária respondeu em 2015 a 100% das reclamações/sugestões escritas dentro do prazo de 22 dias, em linha com a Clausula 60ª do Contrato de Concessão, e com o indicador respetivo para avaliação de qualidade de serviço da ERSAR.

- ii. *Com a conclusão do Plano de investimentos, a percentagem do volume de Águas Residuais recolhidas que é tratada em estações de tratamento deve ser de 100%;*

Atendendo a que os volumes de águas residuais recolhidos são medidos à entrada das estações de tratamento, considera-se para a análise deste indicador que a percentagem de águas residuais recolhidas tratada em estações de tratamento será diretamente proporcional à percentagem de alojamentos com serviço disponível ligado a estações de tratamento.

<b>Saneamento</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Alojamentos com serviço efectivo (a)	7.065	7.592
Alojamentos com serviço efectivo não ligado a tratamento (b)	2.749	2.943
<b>% de aloj. com serviço efectivo com tratamento ( 1-b/a )</b>	<b>61%</b>	<b>61%</b>

- iii. *Tendo em consideração as orientações estratégicas nacionais estabelecidas no PEASAR II, a Concessionária será obrigada ao rigoroso cumprimento do Plano de Investimentos que consta do Anexo 11 (ao Contrato de Concessão).*

A análise e considerações sobre a execução do Plano de Investimentos é apresentada em capítulo específico do presente relatório.

Nos termos da cláusula 57<sup>a</sup> *Regulamento de Serviços*, a Concessionária apresentou ao Concedente uma proposta de Regulamento de Serviços, tendo esta sido enviada à Entidade Reguladora para apreciação. No seguimento do parecer emitido por esta Entidade, o Regulamento de Serviços encontra-se em fase de adaptação para acolher as recomendações formuladas, e posterior aprovação pela Concedente.

Nos termos da Cláusula 72<sup>a</sup> – *Retribuição*, como contrapartida da cedência da utilização das infraestruturas, a Concessionária tem cumprido com as suas obrigações relativas à Retribuição ao Concedente.

## 5.2 Obrigações do Concedente

O Concedente cumpriu com as suas obrigações relativas à transmissão de direitos e obrigações ao arranque da atividade da Concessionária.

## 6 Evolução Económico-Financeira

### 6.1 Evolução dos principais indicadores económicos

#### 6.1.1 Tarifas

A Concessionária cobra aos seus clientes as tarifas fixas (função do tipo de consumidor e calibre do contador), variáveis (função do tipo de consumidor, do volume medido no contador e do escalão de consumo onde este se enquadre) e as taxas de serviços auxiliares como são exemplo os encargos com avisos de conte, suspensões, aferição de contadores, serviços de desobstrução de sistemas prediais, esvaziamento de fossas, construção de ramais com mais de 20 metros de extensão, conforme o tarifário aprovado nos termos do contrato de concessão.

O tarifário em vigor no ano 2015, decorreu de uma revisão tarifária apresentada à Concedente a 23.12.2014, em conformidade com o estabelecido no n.º 3 da cláusula 63.<sup>a</sup> e cláusula 70.<sup>a</sup> do Contrato de Concessão. A proposta de tarifário para o ano 2015, foi aprovada em reunião do executivo municipal de 05.02.2015, entrando em vigor no mês seguinte.

#### 6.1.2 Proveitos tarifários

No quadro seguinte apresentam-se os proveitos tarifários da Concessionária, obtidos por aplicação dos tarifários referidos no ponto anterior:

<b>Proveitos tarifários Reais</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Abastecimento de Água	1.922.288	2.633.958
Serviço de Saneamento	803.822	1.038.675
Serviços Auxiliares	45.264	56.221
<b>Total proveitos tarifários Reais</b>	<b>2.771.374</b>	<b>3.728.853</b>

Valores em Euros

Na comparação com os valores previstos em Caso Base, atende-se a que a Concessão iniciou atividade em Março 2014, comparando-se os proveitos de 2014 com os valores correspondentes a 10 meses do Ano1, e os proveitos de 2015 ao somatório de 2 meses do Ano1 com 10 meses do Ano2. Assim,

<b>Proveitos tarifários Caso Base</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Abastecimento de Água	1.979.721	2.690.165
Serviço de Saneamento	697.852	1.032.310
Serviços Auxiliares	141.704	232.594
<b>Total proveitos tarifários</b>	<b>2.819.276</b>	<b>3.955.068</b>

Valores em Euros, preços correntes

<b>Total proveitos tarifários Reais</b>	<b>2.771.374</b>	<b>3.728.853</b>
Desvio face ao Caso Base	<b>-1,7%</b>	<b>-5,7%</b>

Da comparação observa-se que, em 2015, os proveitos tarifários reais se encontram 5,7% abaixo do previsto em caso base, registando-se o maior desvio na rubrica relativa a Serviços Auxiliares.

### **6.1.3 Proveitos mínimos**

A cláusula 88ª do Contrato de Concessão estabelece os proveitos mínimos a que a Concessionária terá direito na eventualidade de os proveitos tarifários serem inferiores àqueles mínimos.

A Concessionária tem apresentado proveitos tarifários reais acima daqueles mínimos não tendo havido lugar a compensações pelo Concedente, com se demonstra no quadro seguinte.

Atendendo a que a Concessão iniciou atividade em Março 2014, comparam-se os proveitos tarifários de 2014 com o valor dos proveitos mínimos correspondente a 10 meses do Ano1, e os proveitos de 2015 ao somatório de 2 meses do Ano1 com 10 meses do Ano2, aplicando-se também o coeficiente de atualização previsto.

No quadro seguinte é apresentada a comparação dos proveitos tarifários reais da Concessionária com os proveitos mínimos atualizados.

<b>Proveitos Mínimos</b>	<b>Ano 1</b>	<b>Ano 2</b>
A preços constantes de 2014, Anexo 14	3.215.708	3.810.798

<b>Proveitos Mínimos</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
A preços constantes de 2014,	2.679.756	3.711.617
Coeficiente de actualização (1)	1,00	1,00
<b>Proveitos mínimos actualizados</b>	<b>2.679.756</b>	<b>3.711.617</b>

<b>Total proveitos tarifários Reais</b>	<b>2.771.374</b>	<b>3.728.853</b>
-----------------------------------------	------------------	------------------

<b>Excedente face aos Proveitos Mínimos</b>	<b>91.617</b>	<b>17.236</b>
---------------------------------------------	---------------	---------------

Valores em Euros

(1) de acordo com o no.2 da Cláusula 70ª.

## **6.2 Equilíbrio económico-financeiro da concessão**

Não foi iniciado pelas partes qualquer processo para a revisão do Contrato de Concessão.

## 7 Notas finais

De uma forma geral considera-se que o Contrato de Concessão está a ser cumprido pelas partes. A Concessionária assegurou a transição para o modelo de serviços concessionados sem transtornos para os utentes, e tem investido com sucesso nos meios, organização e programas operacionais necessários para prestar desde logo um serviço com qualidade acrescida, e garantir o atingimento dos objetivos de eficiência e qualidade de serviço traçados, designadamente ao nível da:

- Relação com os consumidores,
- Qualidade e quantidade,
- Gestão e conservação das infraestruturas,
- Eficiências das redes.

O atraso acordado pelas partes quanto ao início da execução das obras do Plano de Investimentos, enquadrável no clausulado do Contrato de Concessão, permitiu a candidatura de investimentos adicionais aos fundos no âmbito do POSEUR pelo Concedente o que, em caso de sucesso, traduzir-se-á no benefício de uma maior abrangência dos serviços de água e saneamento no Concelho.

Não obstante, no ano de 2016 estão já em curso os procedimentos concursais para a adjudicação das obras do Plano de Investimentos da Concessionária, prevendo-se que estas possam estar concluídas no início de 2018, recuperando em parte o atraso.

Oliveira de Azeméis, 19 de Agosto de 2016

Arq. Gomes Fernandes  
Presidente

Eng. António Castanheira  
Representante do Concedente

Eng. Pedro Nabais  
Representante da Concessionária