

Exma Senhora
Presidente da Comissão de Administração Pública, Ordenamento
do Território e Poder Local
Deputada Isaura Morais
13CAPOTPL@ar.parlamento.pt

vossa referência <i>your reference</i>	vossa comunicação <i>your communication</i>	nossa referência <i>our reference</i>	nosso processo <i>our process</i>	data <i>date</i>
Of. S 18/13ª CAPOTPL/2022	– 2022-09-27 2022-10-20	O-005428/2022	28259	2022-10-26
assunto <i>subject</i>	13.ª CAPOTPL Pedido de informação Petição n.º 24/XV/1ª ERSAR			

Ex.ª Senhora *Deputada Isaura Morais,*

Recebemos em 27 de setembro e 20 de outubro pp o V/ pedido de informação acima identificado, o qual mereceu a nossa melhor atenção, cumprindo desde já lamentar a demora na presente resposta, que se ficou a dever ao elevado número de solicitações recebidas nesta entidade.

Relativamente aos factos a que respeita a petição n.º 24/XV/1ª (datada de março de 2020), importa começar por referir que a Águas do Alto Minho é a entidade gestora do Sistema de Águas do Alto Minho, constituída na sequência do estabelecimento de uma parceria entre o Estado e os municípios de Arcos de Valdevez, Caminha, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Valença, Viana do Castelo e Vila Nova de Cerveira¹. A parceria foi estabelecida por um prazo de 30 anos e o respetivo contrato regula os termos em que o mesmo pode ser resolvido ou denunciado. Trata-se de um modelo de gestão delegada de serviços intermunicipais de abastecimento de água e de águas residuais, que se rege pelo Decreto-Lei n.º 90/2002, de 9 de abril, e pelo Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

Tendo em conta os desafios que o setor dos serviços de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais enfrenta, particularmente a necessidade de assegurar uma gestão mais eficiente da água face aos riscos de escassez dos recursos hídricos, importa sublinhar que as

¹ O Estado e os municípios celebraram um contrato de parceria em 11 de janeiro de 2019, através do qual constituíram o sistema intermunicipal e acordaram na sua gestão conjunta por uma empresa a criar por todos, e posteriormente, estes mesmos parceiros celebraram um contrato de gestão do serviço com a Águas do Alto Minho em 22 de julho de 2019 para encarregar esta empresa da gestão e exploração do sistema.



agregações de sistemas municipais, que podem seguir diferentes modelos de gestão, são, por princípio uma forma de promover economias de escala e maior capacitação técnica das entidades gestoras, pelo que a ERSAR tem incentivado os municípios a trabalhar em conjunto no sentido de promover a integração de sistemas sempre que possível e proveitoso.

A ERSAR apreciou as minutas dos contratos de parceria e de gestão, tendo emitido parecer prévio à sua celebração, no exercício das competências previstas nos respetivos Estatutos (alínea f) do n.º 1 do artigo 24.º dos Estatutos da ERSAR, aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março). Da análise realizada à informação que sustentava a parceria, concluiu-se que esta parceria, por comparação com a situação à data existente naqueles municípios, constituiria uma mais-valia em termos de qualidade de serviço e de custos para os utilizadores do serviço e a existência de continuidade geográfica entre os municípios a integrar a parceria iria permitir uma maximização das economias de escala.

A Águas do Alto Minho iniciou a sua atividade operacional e comercial no dia 1 de janeiro de 2020.

Não obstante, no quadro do acompanhamento pela ERSAR da atividade da Águas do Alto Minho, foram identificados problemas com a faturação dos serviços aos utilizadores, logo após o início da sua atividade, os quais geraram um volume elevado de reclamações. Com efeito, a Águas do Alto Minho optou inicialmente pela implementação de um suporte ao sistema comercial que era comum a 5 municípios da parceria, mas verificaram-se problemas na migração das bases de dados dos municípios que geraram erros de faturação e levaram a empresa a suspender a faturação entre abril e junho de 2020, passando a usar, a partir de janeiro de 2021, um novo sistema de gestão de clientes. Entretanto, o volume de solicitações e reclamações foi tal que determinou o colapso na capacidade de resposta da empresa, muito condicionada em contexto de pandemia.

Para além da apreciação das reclamações recebidas e das correspondentes respostas por parte da entidade gestora, a ERSAR promoveu a realização de uma auditoria, no final do ano de 2021, que, entre outros assuntos, se focou no tratamento das referidas reclamações e nas medidas tomadas pela Águas do Alto Minho para regularizar a situação.

Conforme resulta das conclusões e recomendações do relatório de auditoria, cuja cópia se anexa e se encontra publicado no sítio da Internet da ERSAR², apurou-se que a Águas do Alto Minho conseguiu regularizar o sistema de faturação, procedeu à emissão de notas de crédito para correção de erros e atribuiu ainda uma compensação financeira aos utilizadores, no valor de €2,50 entre abril e dezembro de 2021.

Na medida em que a Águas do Alto Minho manifestou intenção de recuperar o encargo incorrido com o pagamento desta compensação através de tarifas futuras (fazendo uso de um mecanismo contratual), a ERSAR fez notar a sua discordância, recomendando que a responsabilidade por este encargo seja assumida pelos acionistas da Águas do Alto Minho e não repercutida nos próprios utilizadores beneficiários dessa compensação. A decisão final caberá à Comissão de Parceria, que representa o Estado e os municípios parceiros, aos quais foi dado conhecimento do relatório de auditoria acima referido.

Sendo certo que as perturbações ocorridas no sistema de faturação não correspondem à qualidade de serviço que as entidades gestoras devem assegurar, mas regularizado que está o processamento das faturas, e sem prejuízo da questão supra relativa à repercussão do encargo com o pagamento da compensação aos utilizadores, considera-se que a Águas do Alto Minho terá condições para prestar o serviço de abastecimento de água e de saneamento de águas residuais em cumprimento das suas obrigações legais e contratuais e proporcionar aos respetivos utilizadores os ganhos de eficiência e de escala que estiveram na base da constituição desta parceria.

No exercício das suas atribuições e competências, a ERSAR continuará a monitorizar a atividade da Águas do Alto Minho, no que respeita à execução do respetivo contrato de gestão, à avaliação da qualidade do serviço prestados aos utilizadores³, ao cumprimento das obrigações legais em matéria de controlo da qualidade da água para consumo humano⁴, bem como à apreciação de

² Na secção O Que Fazemos > Decisões e Pareceres > Pareceres > Pareceres sobre a criação e contratualização de serviços de titularidade municipal

³ A ERSAR procede anualmente à avaliação da qualidade do serviço prestados pelas entidades gestoras reguladas, publicando a síntese dos respetivos resultados no Relatório Anual dos Serviços de Águas e Resíduos em Portugal (RASARP), assim como fichas detalhadas de avaliação disponíveis na secção Consumidor > Qualidade dos serviços do sítio da internet desta entidade.

⁴ A ERSAR disponibiliza os dados detalhados relativos à implementação deste diploma, que podem ser pesquisados por entidade gestora e por concelho, na secção Consumidor > Qualidade da água do sítio da Internet desta entidade.

reclamações que sejam apresentadas pelos utilizadores do serviço e à promoção da resolução voluntária dos conflitos.

Com os melhores cumprimentos,

A Presidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Vera Eiró", with a horizontal line underlining the final part of the signature.

(Prof. Doutora Vera Eiró)

Anexo: o referido

**Conclusões e recomendações do relatório de auditoria de acompanhamento da atividade da
Águas do Alto Minho, S.A.**

Processo	27437
Informação	I-000454/2022
Entidade titular	Estado Português e Municípios de Arco de Valdevez, Caminha, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Valença, Viana de Castelo e Vila Nova de Cerveira
Entidade gestora	Águas do Alto Minho, S.A.
Serviço	Abastecimento de água e Saneamento de águas residuais
Data da decisão:	2022-07-12

1. Enquadramento

O Sistema de Águas do Alto Minho e a empresa Águas do Alto Minho, S.A. (AdAM), foram criados no âmbito do Decreto-Lei n.º 90/2009, de 9 de abril, que veio possibilitar um novo modelo de gestão dos serviços públicos de abastecimento de água e saneamento de águas residuais, permitindo um modelo de gestão delegada assente numa parceria entre o Estado e as autarquias locais.

O contrato de parceria pública entre o Estado Português e os municípios de Arco de Valdevez, Caminha, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Valença, Viana de Castelo e Vila Nova de Cerveira foi celebrado a 11 de janeiro de 2019 e, em 22 de julho de 2019, foi também celebrado o contrato de gestão entre o Estado, os mencionados municípios e a AdAM, na qualidade de entidade gestora da parceria (EGP), à qual foi cometida a exploração e a gestão, em regime de parceria, dos serviços de águas relativos a este sistema.

Nos termos dos contratos de gestão e de parceria, esta entidade gestora é responsável pela distribuição de água para consumo público e pela recolha de águas residuais urbanas aos utilizadores finais, abrangendo ainda a captação e o tratamento de água e o tratamento e rejeição de efluentes fora do âmbito geográfico definido no sistema multimunicipal de que os municípios sejam utilizadores.

Uma das atribuições da ERSAR, enquanto regulador dos serviços de abastecimento público, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos, é fiscalizar o cumprimento, por parte das entidades titulares e entidades gestoras, das disposições legais e contratuais aplicáveis, com vista a promover a qualidade dos serviços prestados, a proteção dos direitos e interesses

dos utilizadores e a existência de condições que permitam a obtenção do equilíbrio económico e financeiro das atividades dos setores regulados.

Para tal, o n.º 1 do artigo 9.º e a alínea h) do n.º 1 do artigo 24.º dos Estatutos da ERSAR, aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março, preveem a realização de auditorias por esta entidade reguladora aos sistemas por si regulados, independentemente da sua titularidade, modelo de gestão ou serviços prestados. As regras a que obedece este procedimento de controlo constam do artigo 46.º do Regulamento dos Procedimentos Regulatórios (RPR)¹.

Neste contexto, foi realizada uma auditoria de acompanhamento da atividade da AdAM, no dia 7 de dezembro de 2021, na sede da entidade gestora em Viana do Castelo, com enfoque nos seguintes temas:

- ponto de situação relativo às reclamações recebidas pela entidade gestora no período 2020-2021;
- verificação das infraestruturas listadas no contrato de parceria e que já transitaram para a AdAM;
- verificação do desvio de recuperação de gastos registado no exercício de 2020 e avaliação do desempenho económico e financeiro da AdAM face ao projetado para o primeiro ano do quinquénio aprovado.

Por se tratar de uma auditoria temática, não foram avaliados outros aspetos relativos às obrigações legais e contratuais da AdAM.

A AdAM disponibilizou a esta entidade reguladora toda a informação solicitada no decorrer da auditoria.

O relatório de auditoria foi enviado para audiência prévia da entidade gestora através do ofício n.º O-000095/2022, de 11 de janeiro, tendo a AdAM se pronunciado via email, dia 28 de janeiro p.p..

A versão final do relatório de auditoria de acompanhamento de atividade da AdAM foi remetida, nos termos previstos no n.º 6 do artigo 46.º do RPR à entidade gestora e ao Estado (representado pelo membro do Governo responsável pela área do ambiente) e municípios parceiros. Conforme também previsto na norma citada, procede-se por esta via à publicitação das respetivas conclusões e recomendações.

¹ Regulamento n.º 446/2018, publicado na 2.ª série do Diário da República, de 23 de julho.

2. Conclusões e recomendações

Logo após o início da atividade operacional e comercial da Águas do Alto Minho o respetivo sistema de faturação gerou erros em 10% dos seus clientes, levando a empresa a suspender a faturação entre abril e junho de 2020 e posteriormente implementar um novo sistema de gestão comercial, mais robusto e fiável. A assunção do serviço por uma nova entidade gestora deve ser adequadamente preparada (planeada e testada) no sentido de assegurar uma transferência do serviço sem impactos negativos para os utilizadores. As perturbações ocorridas não correspondem à qualidade de serviço que as entidades gestoras devem assegurar.

A regularização da faturação foi um processo demorado e suscitou um elevado número de reclamações para ao qual a entidade gestora não conseguiu dar resposta pronta, avolumando a insatisfação generalizada por parte dos clientes e consequente repercussão nos parceiros municipais.

No âmbito da presente auditoria, verificou-se que a AdAM conseguiu resolver o problema que deu origem ao elevado número de reclamações, encontrando-se à data da realização da auditoria com todas as reclamações de 2020 concluídas, e apenas 119 reclamações de 2021 em aberto, ou seja, cerca de 1,85% do total de reclamações recebidas em 2021 que deram entrada até dia 2021-12-06.

Em relação às notas de crédito, a AdAM esclareceu que já se encontravam todas emitidas, embora se encontrasse por pagar um valor total de 65.527,11 euros, de acordo com a informação disponibilizada em sede de audiência prévia.

No sentido de atenuar o descontentamento e restabelecer a confiança dos clientes foi aprovada, pela Comissão de Parceria, uma compensação financeira no valor global de 2.400.000,00 euros, que se concretizou no montante mensal de 2,50 euros por cada um dos utilizadores existentes em dezembro de 2020, a pagar de abril a dezembro de 2021.

Concordando com a atribuição de uma compensação financeira aos utilizadores em virtude dos problemas de gestão comercial dos serviços, a ERSAR não considera razoável ou adequado do ponto de vista regulatório e da proteção dos interesses dos utilizadores que a mesma seja, conforme intenção manifestada pela AdAM, incluída na demonstração de resultados de 2021 como "outros gastos operacionais" por forma a ser objeto de recuperação através das tarifas futuras e por recurso à figura do desvio de recuperação de gastos. Este mecanismo contratual destina-se a permitir a recuperação de gastos associados a uma gestão eficiente e adequada do serviço. A ERSAR recomenda que a responsabilidade do encargo (2.400.000 euros) associado ao pagamento da compensação aos utilizadores pelas deficiências ocorridas no sistema de faturação

e nos serviços de atendimento aos utilizadores seja assumida pelos acionistas da AdAM e não repercutida nos próprios utilizadores beneficiários dessa compensação.

Em relação às infraestruturas analisadas, cumpre notar que à data da presente auditoria já se encontravam cedidas todas as infraestruturas municipais que constam do relatório de identificação e avaliação preliminar das infraestruturas municipais e que se encontram repercutidas no anexo I dos contratos de cedência de utilização de infraestruturas celebrados entre cada município e a AdAM.

Relativamente à análise do DRG de 2020, a AdAM apresentou na DR de 2020 um resultado líquido de 60.607,71 euros, correspondente à remuneração garantida do capital investido, incorporando 1.931.335,16 euros de DRG, que ao comparar com o DRG projetado no EVEF para o 1º ano do quinquénio aprovado, traduz-se num desvio favorável de 1.479.590,04 euros. Sem prejuízo, e no que respeita às rubricas que compõem este desvio, cumpre assinalar que o desvio negativo no custo das vendas está associado a uma diferença significativa entre o nível de perdas projetadas no EVEF (19%) e o efetivamente verificado (45%). Uma vez que se trata do primeiro ano de atividade, sendo difícil atribuir esta diferença a um erro de previsão, recomenda-se que a AdAM envide esforços no sentido de realizar os investimentos necessários que permitam reduzir o nível de perdas atual.

Agradecendo a colaboração da entidade auditada na recolha de informação previamente solicitada, assim como da informação prestada no decorrer da auditoria da ERSAR, solicita-se que, no prazo de seis meses, informe a ERSAR sobre o grau de implementação das recomendações supra, nos termos e para os efeitos do n.º 7 do artigo 46.º do RPR.

O Conselho de Administração

Vera Eiró

Joaquim Barreiros

Miguel Nunes