



CÂMARA MUNICIPAL  
VIANA DO CASTELO

Gabinete do Presidente

Exma. Senhora  
Presidente da Comissão Parlamentar de  
Administração Pública, Ordenamento do  
Território e Poder Local  
Palácio de S. Bento  
Praça da Constituição de 1976  
1249 - 068 Porto

Viana do Castelo, 04 de novembro de 2022

GAP

0569

V. Ref.ª: Of. S 25/13.ª - CAPOTPL/2022 DE 20-10-2022

Assunto: Petição n.º 24/XV/1.ª - Pedido de Informação

A Comissão de Administração Pública, Ordenamento do Território e Poder Local da Assembleia da República notificou a Câmara Municipal de Viana do Castelo para que se pronuncie sobre o conteúdo da Petição nº 24/XV/1ª.

Neste sentido e, em alinhamento com a pronúncia da Águas do Alto Minho, S. A., somos a proceder em conformidade com o solicitado, nos termos seguintes:

### **1. Uma petição datada e desfasada da realidade atual**

1.1. Em primeiro lugar, importa salientar que a referida petição é datada de 12 de março de 2020, incidindo em questões que remontam ao início da empresa, tendo sido prestados, publicamente, esclarecimentos a muitas dessas questões e debelados constrangimentos de funcionamento iniciais.

1.2. Outros pontos relacionam-se com os termos e condições de transição da atividade dos Municípios para a Águas do Alto Minho, devidamente enquadradas no Contrato de Parceira e Gestão da Parceria.

### **2. A empresa**

2. 1. A Águas do Alto Minho, S.A. é uma empresa do Setor Público Empresarial, criada no âmbito do Decreto-Lei n.º 90/2009, de 9 de abril, baseada numa parceria pública entre o Estado Português e os Municípios, regendo-se de acordo com a legislação geral e específica aplicável.

2.2. No âmbito da gestão desta parceria, os Municípios mantêm a capacidade de intervenção, nomeadamente, na aprovação das tarifas e suas atualizações, dos planos de atividade e dos investimentos que são aprovadas pela Comissão de Parceria, na qual



CÂMARA MUNICIPAL  
VIANA DO CASTELO

Gabinete do Presidente

se encontram representados, paritariamente, os Municípios e a Administração Central do Estado.

2.3. As matérias no âmbito de qualidade de serviço e qualidade da água são supervisionadas Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), que é o regulador setorial.

2.4. Toda a atividade da Empresa decorre, assim, sob a supervisão acionista (Águas de Portugal e Municípios), da referida Comissão de Parceria, mas também sob acompanhamento de um Conselho Fiscal e de auditores externos.

### 3. Constrangimentos iniciais

3.1. É do conhecimento público que o primeiro ano de atividade da Águas do Alto Minho ficou marcado por limitações na integração dos sistemas de faturação que vinham a ser utilizados por parte dos Municípios, assim como de algumas inconsistências nas bases de dados existentes. Estas situações geraram problemas nas faturas dos consumos de janeiro e fevereiro de 2020 e consequentes erros de faturação que afetaram cerca de 10% dos clientes. Nessa altura foram identificados, designadamente, os seguintes problemas e que originaram erros de faturação:

3.2. - Nas bases de dados dos clientes migradas para a Águas do Alto Minho ainda não tinha sido atualizada a tipologia de cliente, pelo que alguns consumidores domésticos ainda estavam registados como clientes não-domésticos, com contador de serviços (contador de obra) associado, o que resultou na aplicação da tarifa de não-doméstico;

3.3. - Relativamente a alguns clientes, foi emitida faturação pelas anteriores Entidades Gestoras depois da data de transferência das bases de dados, o que resultou, nalguns casos, na duplicação do período de faturação;



CÂMARA MUNICIPAL  
VIANA DO CASTELO

Gabinete do Presidente

3.4. - Detetaram-se erros nas leituras das bases de dados migradas das anteriores Entidades Gestoras e a existência de “leituras combinadas” - sempre 10 ou 20m<sup>3</sup>/mês (acima do real) para compensar meses de maior consumo (verão). Conjugando estes registos com as leituras reais realizadas pela Águas do Alto Minho, resultaram valores negativos, gerando o conhecido efeito “volta de contador” conduzindo a valores muito elevados de faturação;

3.5. - Verificou-se que mais de 35 mil clientes se encontravam com o contador inacessível e muitos desses com uso sazonal (apesar de terem sido deixados avisos para acesso ao contador, mas com reduzido efeito prático), o que resultou em consumos estimados sem histórico;

3.6. - As bases de dados dos clientes migradas para a Águas do Alto Minho não distinguiam devidamente os clientes com serviço de abastecimento de água e de saneamento dos clientes apenas com serviço de abastecimento de água, o que resultou na faturação de saneamento a clientes que, efetivamente, não dispunham desse serviço.

#### 4. Resolução dos problemas

4.1. Com o objetivo de resolver os problemas identificados no sistema de faturação então vigente, a Águas do Alto Minho iniciou o processo de implementação de um novo sistema que assegurasse fiabilidade e funcionalidades de apoio ao cliente.

Esse processo ficou concluído em janeiro de 2021, com a entrada em funcionamento do Aquamatrix, um sistema robusto desenvolvido pela EPAL e que já se encontrava implementado em 87 municípios abrangendo quase 2 milhões de clientes.

4.2. Com a conclusão da integração das bases de dados neste novo sistema de gestão, em janeiro de 2021, ficaram reunidas as condições para mobilizar recursos adicionais, nomeadamente, meios humanos e tecnológicos do Grupo Águas de Portugal e, retomar a



CÂMARA MUNICIPAL  
VIANA DO CASTELO

Gabinete do Presidente

normalização da operação da empresa num novo ciclo de relação da Águas do Alto Minho com os seus clientes.

4.3. Durante todo processo de implementação do novo sistema comercial e de regularização do processo de faturação intensificou-se a recolha de leituras nos contadores que, a certa altura, passou para periodicidade mensal. Essas leituras realizadas e comunicadas foram integradas no novo sistema comercial que assegura de forma automática a correção dos consumos e distribuição correta pelos escalões. Por exemplo, o sistema assegura que o consumidor tem sempre direito a 5 m<sup>3</sup> no primeiro escalão por cada período de 30 dias de consumo. Assim, os clientes nunca ficaram prejudicados, quer em consumos faturados, quer na distribuição nos escalões.

## 5. Tarifas

5.1 Em relação às tarifas praticadas na Águas do Alto Minho, esclarece-se que foram uniformizadas nos sete municípios que integram a Parceria, fazendo a convergência no que respeita a valor, estrutura e tipologia de utilização, resultando em aumentos de € 0,60 a € 8 na fatura mensal de água e saneamento dos consumidores domésticos (consumo padrão de 10 m<sup>3</sup>/mês), valores que não consideram o desconto dos apoios que cada Município deliberou praticar no contexto da respetiva política social.

5.2. Esta convergência tarifária assenta nos objetivos estratégicos de sustentabilidade social, acessibilidade económica aos serviços, equidade e qualidade de serviço, em particular relativamente à integração do ciclo urbano da água e a sua articulação com as estratégias de desenvolvimento e gestão territoriais, bem como a iniciativa “Compromisso Nacional para a Sustentabilidade dos Serviços públicos da Água”, em harmonia com o preconizado no “PENSAAR 2020 - Uma nova estratégia para o Sector de Abastecimento de Água e Saneamento de Águas Residuais”.

5.3. Importa, ainda, referir que 80% dos clientes domésticos da Águas do Alto Minho suportam, pelos serviços de abastecimento de água, saneamento e resíduos sólidos, incluindo impostos, TRH e TGR, um valor igual ou inferior a € 25/mês para um consumo



CÂMARA MUNICIPAL  
VIANA DO CASTELO

Gabinete do Presidente

padrão de 10 m<sup>3</sup>, sendo o encargo médio nacional de € 25,07/mês, de acordo com os dados da ERSAR.

5.4. A Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas (APDA) apresentou em janeiro de 2021 o seu estudo sobre tarifas de serviços de águas em Portugal e pode ser verificado que as tarifas praticadas na Águas do Alto Minho estão em linha com a média nacional.

## 6. Trabalhadores

6.1. No que respeita à **integração dos(as) trabalhadores(as) dos Municípios**, esta operou-se através de Acordo de Cedência de Interesse Público (ACIP), na modalidade de suspensão ou manutenção do estatuto de origem, nos termos previstos na legislação aplicável, não se consubstanciando num processo de aumento salarial, na medida em que os(as) trabalhadores(as) acederam a um rendimento superior apenas decorrente da regra de reposicionamento remuneratório através do aumento da carga horária semanal (de 35 horas para 40 horas), representando aproximadamente 15% da remuneração de origem.

Os(as) trabalhadores(as) designados para o exercício de funções de chefia recebem adicionalmente uma comissão de serviço de acordo com os valores aprovados pela Empresa para cada nível de responsabilidade.

## 7. Infraestruturas

7.1. Em relação às **infraestruturas** relacionadas com a sua atividade, a Águas do Alto Minho celebrou contratos de arrendamento e protocolos de cedência de utilização de espaços municipais destinados a lojas de atendimento ao público, a centros de exploração ou centros de proximidade para apoio logístico das atividades de exploração e manutenção da Empresa.

7.2. No que se refere à **seleção dos espaços comerciais destinados a lojas de atendimento ao público**, foi obtida a concordância de cada Município relativamente à respetiva localização no seu território, tendo a referida seleção sido baseada na



CÂMARA MUNICIPAL  
VIANA DO CASTELO

Gabinete do Presidente

ponderação das hipóteses de locação possíveis face ao potencial de fluxo de pessoas, às acessibilidades, à proximidade a balcões de bancos comerciais, à centralidade de serviços e interação comercial da zona, garantindo as condições economicamente mais vantajosas face aos valores de referência do mercado imobiliário.

7.3. No que respeita aos edifícios de apoio às atividades de exploração, foram garantidos os requisitos necessários à prossecução dos objetivos estabelecidos para a atividade operacional, garantindo de igual modo as condições menos onerosas.

## 8. Imobilizado

8.1. No que diz respeito ao material imobilizado, importa esclarecer que a Águas do Alto Minho não adquiriu material imobilizado aos Municípios. Os bens (onde se inclui o imobilizado) e direitos afetos à Parceria foram integrados no Sistema do Alto Minho de acordo com o previsto na cláusula 15.<sup>a</sup> do Contrato de Gestão, designadamente:

8.1.1. - as infraestruturas relativas à exploração do Sistema, designadamente as redes domiciliárias de distribuição de água e de saneamento de efluentes, os ramais de ligação e, quando aplicável, as captações, as condutas de água e os reservatórios, as estações elevatórias e as estações de tratamento de água e de águas residuais e os emissários, incluindo as instalações de apoio e os equipamentos e mecanismos, em qualquer dos casos, funcionalmente afetos e conexos, assim como as respetivas redes elétricas e de comunicação;

8.1.2. - as instalações necessárias à prossecução do objeto da Parceria;

8.1.3. - os equipamentos necessários à operação das infraestruturas e ao controlo de qualidade da água fornecida e ao controlo da qualidade das águas residuais recolhidas ou rejeitadas, quando aplicável;

8.1.4. - todas as obras, máquinas, aparelhos e respetivos acessórios utilizados para a exploração e gestão dos serviços de águas relativos ao Sistema.



CÂMARA MUNICIPAL  
VIANA DO CASTELO

Gabinete do Presidente

9. Em relação à presença de autarcas nos órgãos sociais da empresa, trata-se de uma prerrogativa de indicação por parte dos acionistas, onde se incluem os municípios, nos termos da legislação aplicável e do Contrato de Parceria.

#### 10. Investimentos e melhoria da qualidade do serviço

10.1. Em suma, o ano de arranque da empresa Águas do Alto Minho foi, de facto, pautado por algumas vicissitudes que tiveram impacto nos clientes, as quais atualmente se encontram resolvidas, conforme demonstram os indicadores da empresa.

No processo de resolução dos problemas de faturação, além das medidas já mencionadas supra, foram tomadas outras para que o cliente nunca fosse prejudicado, como por exemplo, a adesão plena ao CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo, com quem tem mantido um canal de comunicação aberto, profícuo e eficaz.

10.2. Não obstante as dificuldades registadas na área comercial, a empresa tem vindo a implementar um ambicioso plano de investimentos na região e tem melhorado a qualidade da água fornecida aos seus clientes.

10.3. Na verdade, com a constituição da Águas do Alto Minho, os Municípios aderentes beneficiaram de apoios ao investimento do POSEUR - Ciclo Urbano da Água (CUA) num conjunto de projetos que representam cerca de 20 milhões de euros e que se encontram em normal desenvolvimento.

10.4. A Águas do Alto Minho apresentou candidatura ao POSEUR - Eficiência Hídrica e viu aprovados apoios financeiros para um investimento de cerca de 13 milhões de euros destinados a introduzir equipamento de controlo e gestão dos sistemas, criação de sistema de telegestão, substituição de condutas com comportamento deficientes; de molde a reduzir as perdas de água, que no conjunto dos municípios aderentes rondava, em 2019, cerca de 50%.

10.5. A Águas do Alto Minho tem vindo a assegurar o normal funcionamento dos sistemas de abastecimento de água e de saneamento, a resposta rápida a todas as situações de



CÂMARA MUNICIPAL  
VIANA DO CASTELO

Gabinete do Presidente

reparação e manutenção dos órgãos que permitem uma adequada prestação dos serviços.

10.6. Em 2021 a qualidade da água distribuída melhorou significativamente, face a anos anteriores e atingiu o valor máximo histórico de 98,98% de água segura no indicador da ERSAR.

11. Por último, importa referir que este projeto de constituição de uma empresa participada por sete municípios ajuda a construir a coesão da comunidade do Alto Minho, permite ganhar escala e consequentemente mais eficiência, garante serviços de abastecimento de água e de drenagem de águas residuais de excelente qualidade e sustentáveis, bem como garante os investimentos necessários na expansão, manutenção e substituição das redes, e ainda na gestão e monitorização dos sistemas, aproveitando bem os recursos financeiros disponibilizados para a sua melhoria, que diferenciam positivamente os sistemas de agregação de municípios para estes fins.

Em face do exposto, manifestamos a nossa inteira disponibilidade para quaisquer esclarecimentos adicionais que V. exa. entenda solicitar.

Com os melhores cumprimentos,

O Presidente da Câmara Municipal de Viana do Castelo

Luís Nobre