

## Recomendação ERSAR n.º 1/2023

### CONTEÚDO DO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO CUMPRIMENTO DO CONTRATO DE CONCESSÃO NO ÂMBITO DAS COMISSÕES DE ACOMPANHAMENTO

#### Considerando que:

- O artigo 44.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto<sup>1</sup>, impõe um sistema de acompanhamento dos contratos de concessão, com vista à salvaguarda do cumprimento das obrigações contratualizadas entre o Concedente (Município) e a Concessionária (parceiro privado), consubstanciado na implementação de uma Comissão de Acompanhamento da Concessão (CAC).
- De acordo com o estabelecido na alínea b), do n.º 2 do artigo 44.º do mencionado decreto-lei, as CAC devem emitir, anualmente, um relatório relativo ao cumprimento do contrato de concessão, o qual deverá ser remetido à ERSAR até ao final do 1.º trimestre do ano seguinte ao que diz respeito. Este relatório deverá atestar vários pressupostos, previstos no indicado decreto-lei, por forma a certificar a execução das obrigações assumidas pelas partes.
- A ERSAR entende que os relatórios anuais das CAC revestem uma importância vital para o bom desempenho das concessões, constituindo veículos primordiais no reporte, acompanhamento e controlo do cumprimento dos contratos de concessão.
- A ERSAR pretende garantir uma intervenção propositiva aquando da elaboração do relatório anual de acompanhamento, que resulte na recolha de informação, análise e conclusão da evolução da performance da concessão, obviando-se, concomitantemente, ao aparecimento de conflitos de interesses em fases tardias da concessão.

#### Considerando ainda que:

- Ao abrigo do artigo 5.º dos Estatutos da ERSAR (aprovados pela Lei n.º 10/2014, de 6 de março), são cometidas à ERSAR atribuições de regulação e supervisão dos serviços de

---

<sup>1</sup> Estabelece o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos.

abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos, promovendo o aumento da eficiência e da eficácia na sua prestação, considerando a proteção dos direitos e interesses dos utilizadores e assegurando a existência de condições que permitam a obtenção do equilíbrio económico-financeiro por parte das atividades dos setores regulados.

- A alínea d) do n.º 1 do artigo 24.º dos Estatutos da ERSAR atribui ao Conselho de Administração da ERSAR, entre outros, os poderes para emitir recomendações e códigos de boas práticas sobre quaisquer matérias sujeitas à intervenção da ERSAR no âmbito das respetivas atribuições.

**A Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos entende formular a seguinte Recomendação sobre o “Conteúdo do relatório anual relativo ao cumprimento do contrato de concessão no âmbito das comissões de acompanhamento”, dirigida às comissões de acompanhamento de concessões (CAC).**

Recomendação ERSAR n.º 1/2023

**CONTEÚDO DO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO CUMPRIMENTO DO CONTRATO DE  
CONCESSÃO NO ÂMBITO DAS COMISSÕES DE ACOMPANHAMENTO**

A. OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente documento constitui uma Recomendação relativa aos elementos que devem constar no relatório anual relativo ao cumprimento do contrato de concessão no âmbito das comissões de acompanhamento, previsto na alínea b), do n.º 2, do artigo 44.º do Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto.

Esta Recomendação é destinada aos membros da Comissão de Acompanhamento da Concessão.

B. CONTEÚDO DO RELATÓRIO ANUAL RELATIVO AO CUMPRIMENTO DO CONTRATO DE  
CONCESSÃO

Os relatórios anuais das comissões de acompanhamento devem elencar, no mínimo, a informação identificada nos pontos seguintes, sem prejuízo de outra que a Comissão de Acompanhamento considere igualmente relevante.

## RELATÓRIO ANUAL DA COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO

### ÍNDICE:

1	Introdução .....	1
2	Caracterização do Contrato .....	1
3	Atividades Desenvolvidas .....	2
3.1	Serviço de Abastecimento de Água .....	2
3.1.1	Sistema de abastecimento de água .....	2
3.1.2	Utilizadores (Clientes).....	2
3.1.3	Água entrada no sistema .....	3
3.1.4	Água faturada .....	3
3.1.5	Água não faturada/Perdas de água .....	3
3.1.6	Qualidade da água destinada ao abastecimento público .....	4
3.1.7	Lamas do tratamento de água.....	4
3.2	Serviço de Saneamento de Águas Residuais .....	4
3.2.1	Sistema de saneamento de águas residuais .....	4
3.2.2	Utilizadores (Clientes).....	5
3.2.3	Água residual recolhida (serviço de saneamento de águas residuais).....	5
3.2.4	Água residual faturada.....	6
3.2.5	Afluências indevidas .....	6
3.2.6	Controlo analítico de água residual tratada.....	6
3.2.7	Lamas do tratamento de águas residuais .....	7
3.3	Intervenções operacionais.....	7
3.4	Recursos humanos.....	7
3.5	Outros aspetos relacionados com a atividade desenvolvida no período.....	8
4	Evolução Financeira da Concessão .....	8
4.1	Tarifários.....	8
4.2	Receitas tarifárias .....	9
4.3	Renda da concessão (quando aplicável) .....	9
4.4	Principais indicadores financeiros.....	9
5	Investimentos .....	10
6	Relação entre Concessionária e Concedente.....	10
7	Relação com os Utilizadores .....	11
7.1	Atendimento ao público .....	11
7.2	Regulamentos de Serviço .....	11
7.3	Reclamações e sugestões .....	12
8	Outras Obrigações Legais e Contratuais (se aplicável).....	12
9	Atividade da Comissão de Acompanhamento .....	12
10	Conclusões e Recomendações.....	13

## 1 INTRODUÇÃO

Faz referência ao ano a que respeita o relatório e deverá contemplar a seguinte informação sobre a Comissão de Acompanhamento:

- Data da constituição da Comissão de Acompanhamento;
- Composição da Comissão de Acompanhamento e respetivos contactos;
- Qualidade em que intervém cada um dos membros da Comissão de Acompanhamento.

## 2 CARACTERIZAÇÃO DO CONTRATO

Apresenta uma breve caracterização do contrato (resumo da concessão), e deverá identificar os seguintes aspetos relevantes, sem prejuízo de outros que se entendam igualmente caracterizadores:

- Data de adjudicação e de assinatura do contrato de concessão;
- Capital social e estrutura acionista;
- Início do período de transição e respetiva duração;
- Data de início da exploração;
- Objeto do contrato;
- Perímetro territorial da concessão;
- Prazo da concessão/termo do contrato;
- (se aplicável) Aditamentos ao contrato: por cada aditamento deve ser indicada a respetiva data da assinatura, os eventos/motivos para a revisão do contrato de concessão e os principais aspetos alterados;
- (se aplicável) Exercício de atividades acessórias ou complementares autorizadas pelo Concedente;
- (se aplicável) Identificação de prestadores de serviço responsáveis pela exploração de infraestruturas geridas pela entidade gestora.

### **3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

Apresenta as principais atividades desenvolvidas pela Concessionária no ano a que respeita o relatório (caso se trate do primeiro relatório elaborado no âmbito da Comissão de Acompanhamento e se verifique simultaneamente que os serviços prestados pela Concessionária se iniciaram antes do ano a que respeita o relatório, devem ser elencadas as atividades que mais se destacaram nesse período de tempo, para cada serviço prestado). Para além de outros considerados como relevantes pela Comissão de Acompanhamento, deverão ser incluídos nesta análise os aspetos elencados nos pontos infra sempre que aplicável.

#### **3.1 SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA**

##### **3.1.1 SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA**

- Breve apresentação do sistema gerido pela entidade gestora, com indicação do número de infraestruturas que o constituem e principais características das mesmas (incluindo fontanários não ligados à rede pública de distribuição de água que sejam origem única de água para consumo humano, sempre que integrem o objeto da concessão).

##### **3.1.2 UTILIZADORES (CLIENTES)**

- Avaliação da percentagem de cobertura do serviço e adesão com base nos indicadores AA01b (Acessibilidade física do serviço) e AA07b (Adesão ao serviço) da 4.ª geração do sistema de indicadores da ERSAR, desde o início da concessão (ou, se tal não for possível, a partir da data em que a informação se encontra disponível, acompanhada da devida fundamentação relativamente à lacuna de informação verificada);
- Evolução do número real de utilizadores desde o início da concessão até ao ano a que respeita o relatório, idealmente, por tipo de utilizador (ou, se tal não for possível, a partir da data em que a informação se encontra disponível, acompanhada da devida fundamentação relativamente à lacuna de informação verificada);
- Comparação dos valores reais de utilizadores (clientes), de percentagem de cobertura e de adesão, com os valores previstos no contrato de concessão em vigor (caso base). Incluir também a indicação dos desvios verificados e, caso exista, fundamentação e plano de ação implementado para corrigir os referidos desvios.

### 3.1.3 ÁGUA ENTRADA NO SISTEMA

- Parcelas que contribuem para o volume total de água entrada no sistema: água captada e/ou água importada de entidade(s) gestora(s) em “alta” e/ou em “baixa”, devendo incluir: (1) os volumes de água relativos a cada uma das parcelas indicadas adquiridos no ano a que respeita o relatório, (2) a identificação das entidades gestoras a quem a Concessionária importou água tratada, e (3) o custo unitário associado à importação de água a outras entidades gestoras (€/m<sup>3</sup>);
- No caso de importação de água tratada a outra(s) entidade(s) gestora(s) em baixa, deve ser indicado o vínculo contratual que serve de base a esse fornecimento;
- Nos casos em que a Concessionária tem captações de água sob sua responsabilidade, deve ser avaliada a percentagem do licenciamento dessas captações (com base no indicador de perfil do sistema "Cumprimento do licenciamento das captações" da 4.ª geração do sistema de indicadores da ERSAR); nos casos em que essa percentagem é inferior a 100%, deve ser indicado o ponto de situação sobre os pedidos de licenciamento.

### 3.1.4 ÁGUA FATURADA

- Evolução dos volumes reais de água faturada, por tipo de utilizador e por escalão;
- Comparação entre os volumes faturados reais e os volumes faturados previstos no contrato de concessão em vigor. Incluir também indicação dos desvios verificados e, caso exista, fundamentação e plano de ação implementado para corrigir os referidos desvios;
- Evolução tendencial dos valores reais de capitações por tipo de utilizador;
- Comparação, por tipo de utilizador, entre os valores reais de capitações e os valores previstos no contrato de concessão em vigor, incluindo a indicação dos desvios verificados, fundamentação para os mesmos.
- Se aplicável, indicação dos volumes de água faturada a outra(s) entidade(s) gestora(s) (em baixa), identificação das mesmas, indicação do vínculo contratual que serve de base a esse fornecimento e custo unitário associado à exportação de água (€/m<sup>3</sup>).

### 3.1.5 ÁGUA NÃO FATURADA/PERDAS DE ÁGUA

- Avaliação da percentagem de água não faturada com base no indicador AA08b (Água não faturada) da 4.ª geração do sistema de indicadores da ERSAR;

- Evolução da percentagem de água não faturada ao longo do tempo, fundamentação sobre a evolução registada, e plano de ação implementado/a implementar com vista à sua redução, se aplicável;
- Quantificação das diferentes parcelas da água não faturada, nomeadamente perdas reais, perdas aparentes e consumo autorizado não faturado, neste último caso com a identificação dos fins a que se destina essa água;
- Se aplicável, identificação de medidas implementadas com vista ao aumento da eficiência hídrica (p. ex. setorização da rede, campanhas de deteção de fugas, melhorias na medição de consumos de água, substituição de contadores com anomalias, substituição de contadores com idade superior a 12 anos, verificação de contadores nas redes de incêndio, otimização de pressões na rede, ações de fiscalização com vista à identificação de furtos de água ou uso ilícito, etc.) e quantificação dos resultados alcançados face aos objetivos previamente estabelecidos;
- Principais resultados de eventuais estudos desenvolvidos com vista à avaliação dos erros de medição associados ao parque de contadores sob responsabilidade da entidade gestora;
- Grau de execução do plano de substituição dos contadores e indicação da idade média do parque de contadores.

### **3.1.6 QUALIDADE DA ÁGUA DESTINADA AO ABASTECIMENTO PÚBLICO**

- Resumo dos resultados obtidos no âmbito do PCQA e indicação das medidas corretivas adotadas em situações de incumprimento dos valores paramétricos.

### **3.1.7 LAMAS DO TRATAMENTO DE ÁGUA**

- Se aplicável, indicação da quantidade de lamas produzidas nas estações de tratamento e do encaminhamento dado às mesmas.

## **3.2 SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS**

### **3.2.1 SISTEMA DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS**

- Breve apresentação do sistema gerido pela entidade gestora, com indicação do número de infraestruturas que o constituem e principais características das mesmas.



- Caso a gestão das águas pluviais integre o objeto da concessão, devem ser indicadas as infraestruturas associadas à prestação desse serviço.

### **3.2.2 UTILIZADORES (CLIENTES)**

- Evolução do número real de utilizadores desde o início da concessão até ao ano a que respeita o relatório, inclusive, por tipo de utilizador, por ano (ou, se tal não for possível, a partir da data em que a informação se encontra disponível, acompanhada da devida fundamentação relativamente à lacuna de informação verificada);
- Avaliação da percentagem de cobertura do serviço e adesão com base nos indicadores AR02b (Acessibilidade física do serviço através de redes fixas e meios móveis) e AR08b (Adesão ao serviço por rede fixa) da 4.ª geração do sistema de indicadores da ERSAR, desde o início da concessão (ou, se tal não for possível, a partir da data em que a informação se encontra disponível, acompanhada da devida fundamentação relativamente à lacuna de informação verificada);
- Indicação do número de alojamentos para os quais a entidade gestora prestou o serviço de limpeza de fossa séptica, se aplicável, bem como o número total de limpezas realizadas.
- Comparação entre os valores reais de utilizadores (clientes), de percentagem de cobertura e de adesão, com os valores previstos no contrato de concessão em vigor (caso base), incluindo a indicação dos desvios verificados, fundamentação para os mesmos e plano de ação implementado para os corrigir.

### **3.2.3 ÁGUA RESIDUAL RECOLHIDA (SERVIÇO DE SANEAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS)**

- Volume total de água residual recolhida no município;
- Volume de água residual bruta encaminhada para instalações de tratamento sob responsabilidade da Concessionária, se aplicável;
- Volume de água residual bruta encaminhada para instalações de tratamento sob responsabilidade de entidade(s) gestora(s) em alta, se aplicável, e indicação do custo unitário (€/m<sup>3</sup>) associado a esta exportação de água residual bruta;
- Volume de água residual bruta encaminhada para instalações de tratamento sob responsabilidade de outra(s) entidade(s) gestora(s) em baixa, se aplicável, e indicação do custo unitário (€/m<sup>3</sup>) associado a esta exportação de água residual bruta; neste caso, deve ser indicado o vínculo contratual que serve de base a essa transação.

#### **3.2.4 ÁGUA RESIDUAL FATURADA**

- Evolução dos volumes reais de água residual faturada anualmente desde o início da concessão até ao ano a que respeita o relatório, inclusive, por tipo de utilizador e por escalão (ou, se tal não for possível, a partir da data em que a informação se encontra disponível, acompanhada da devida fundamentação relativamente à lacuna de informação verificada);
- Comparação entre os volumes faturados reais e os volumes faturados previstos no contrato de concessão em vigor, incluindo a indicação dos desvios verificados, fundamentação para os mesmos e plano de ação implementado para os corrigir;
- Volume de água residual bruta importado e faturado a outra(s) entidade(s) gestora(s) (em baixa), identificação das mesmas, indicação do vínculo contratual que serve de base a essa transação e custo unitário associado à importação de água residual bruta para tratamento (€/m<sup>3</sup>).

#### **3.2.5 AFLUÊNCIAS INDEVIDAS**

- Identificação de eventuais medidas implementadas com vista à monitorização dos caudais drenados na rede de saneamento e indicação dos principais resultados obtidos;
- Se aplicável, identificação de medidas implementadas com vista à deteção e consequente redução de infiltrações e afluições indevidas à rede de saneamento de águas residuais (p. ex. realização de testes de fumo, inspeções a caixas de visita e caixas de ramal de ligação, reabilitação de caixas de visita e de caixas de ramal de ligação, tamponamento/eliminação de ligações indevidas de águas pluviais ao sistema de saneamento, separação entre o sistema de saneamento de águas residuais e o sistema de águas pluviais) e indicação dos principais resultados obtidos.

#### **3.2.6 CONTROLO ANALÍTICO DE ÁGUA RESIDUAL TRATADA**

- Resumo do controlo analítico da água residual tratada e identificação, de forma expressa, das situações de incumprimento eventualmente ocorridas e indicação do plano de ação implementado para as corrigir;
- Avaliação da percentagem de licenciamento de descargas de instalações de tratamento de águas residuais sob responsabilidade da entidade gestora (ETAR e/ou fossas sépticas coletivas), com base no indicador de perfil do sistema "Licenciamento de descargas" da 4.ª geração do

sistema de indicadores da ERSAR. Nos casos em que essa percentagem é inferior a 100%, deve ser indicado o ponto de situação sobre os pedidos de licenciamento;

- Avaliação da percentagem de cumprimento das licenças de descarga com base no indicador AR21b (Cumprimento da licença de descarga) da 4.ª geração do sistema de indicadores da ERSAR e justificação para a evolução registada.

### **3.2.7 LAMAS DO TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS**

- Indicação da quantidade de lamas produzidas nas instalações de tratamento, se aplicável, e do encaminhamento dado às mesmas.

### **3.3 INTERVENÇÕES OPERACIONAIS**

- Síntese sobre as principais intervenções de carácter operacional desenvolvidas pela Concessionária, para cada um dos serviços prestados, quer sejam de carácter corretivo (p. ex. reparações de avarias em condutas/ramais, reparações de roturas em condutas/ramais, reparações de coletores colapsados, reposição de tampas de visita, etc.), quer de carácter preventivo (p. ex. limpeza de condutas, controlo ativo de perdas, reabilitação de condutas/ramais, limpeza de coletores, inspeção visual de coletores e câmaras de visita, reabilitação de coletores/ramais, etc.) e respetivos custos imputados;
- Evolução dos indicadores da 4.ª geração do sistema de avaliação da ERSAR relacionados com aspetos operacionais, nomeadamente AA03b (Ocorrência de falhas), AA09b (Reabilitação de condutas), AA10b (Ocorrência de avarias em condutas), AR04b (Ocorrência de inundações) e AR09b (Reabilitação de coletores), incluindo a justificação considerada necessária para a evolução registada.

### **3.4 RECURSOS HUMANOS**

- Evolução do número de colaboradores da entidade gestora, distribuídos pelo tipo de vínculo contratual;
- Evolução dos indicadores da 4.ª geração do sistema de avaliação da ERSAR relacionados com recursos humanos, nomeadamente AA13b (Adequação dos recursos humanos no tratamento de água), AA14b (Adequação dos recursos humanos na distribuição de água), AR14b (Adequação dos recursos humanos no tratamento de águas residuais) e AR15b (Adequação dos recursos humanos na recolha e drenagem de águas residuais);

- Indicação de eventuais subcontratações, designadamente, nas áreas de contabilidade e financeira, faturação e cobrança, atendimento telefónico, controlo de gestão, jurídico, gestão de recursos humanos, cadastro, piquetes de emergência, operação e manutenção de infraestruturas, etc.

### **3.5 OUTROS ASPETOS RELACIONADOS COM A ATIVIDADE DESENVOLVIDA NO PERÍODO**

Elencar outros aspetos relacionados com as atividades desenvolvidas no ano a que respeita o relatório para além das anteriormente mencionadas e que a Comissão de Acompanhamento considere relevantes, por exemplo:

- Identificação de eventuais candidaturas a atribuição de financiamentos comunitários, ou outros, e respetivo ponto de situação;
- Identificação de melhorias no cadastro de infraestruturas e ponto de situação do mesmo;
- Identificação de melhorias nos procedimentos de registo de intervenções programadas e não programadas;
- Identificação de planos implementados e/ou em implementação (p. ex. plano de contingência, plano de segurança da água, plano de segurança de saneamento);
- Identificação de iniciativas relacionadas com a reutilização de águas residuais.
- Identificação de atividades de interesse público a nível municipal e/ou nacional com carácter ambiental;
- Identificação de iniciativas com vista ao aumento da eficiência energética;
- Outras atividades consideradas relevantes;
- Devem ser identificados os sistemas de gestão implementados ou em implementação pela entidade gestora, bem como as certificações obtidas e identificação dos respetivos referenciais.

## **4 EVOLUÇÃO FINANCEIRA DA CONCESSÃO**

### **4.1 TARIFÁRIOS**

Indicação do tarifário aplicado pela Concessionária no ano a que respeita o relatório, devendo ser destacadas as alterações tarifárias eventualmente ocorridas, especificando-se:

- A data de aprovação pelo Concedente (caso o tarifário não tenha sido aprovado pelo Concedente, deve ser apresentada a respetiva justificação);
- As alterações de estrutura tarifária;
- A existência de tarifários especiais (tarifários sociais, tarifários para famílias numerosas), o número total de beneficiários e, caso exista, o respetivo financiamento pelo Concedente.

#### **4.2 RECEITAS TARIFÁRIAS**

- Evolução das receitas tarifárias obtidas desde o início da concessão até ao ano a que respeita o relatório, por serviço prestado (ou, se tal não for possível, a partir da data em que a informação se encontra disponível, acompanhada da devida fundamentação relativamente à lacuna de informação verificada);
- Comparação entre as receitas reais e as receitas previstas no caso base em vigor, por serviço prestado, incluindo a indicação dos desvios verificados e fundamentação para os mesmos.

#### **4.3 RENDA DA CONCESSÃO (QUANDO APLICÁVEL)**

- Valor total estipulado contratualmente, modalidade de pagamento e respetiva forma de atualização;
- Valor pago ao Concedente no ano a que respeita o relatório, indicando se o montante em causa cumpre o estabelecido contratualmente, nomeadamente no que toca à atualização do seu valor (caso o valor não corresponda ao previsto no Contrato, deve ser apresentada a respetiva justificação).

#### **4.4 PRINCIPAIS INDICADORES FINANCEIROS**

Neste ponto devem ser apresentados os valores dos indicadores financeiros considerados mais relevantes, bem como a respetiva evolução face ao ano anterior:

- Total de vendas;
- Estrutura de custos, com destaque para os principais encargos suportados pela entidade (custos com pessoal, energia, FSE's, CMVMC...);
- Resultado líquido, EBITDA e margem EBITDA;
- Cobertura dos gastos - indicadores AA06b e AR06b da 4.ª geração do sistema de avaliação da ERSAR;

- Acessibilidade económica do serviço - indicadores AA02b e AR03b da 4.<sup>a</sup> geração do sistema de avaliação da ERSAR.

## **5 INVESTIMENTOS**

Identificação dos investimentos realizados pela Concessionária e respetivos meios de financiamento e/ou pelo Concedente no ano a que respeita o relatório da Comissão de Acompanhamento (valor total do investimento nesse ano, e sua correspondência a preços constantes do ano do contrato), indicando-se simultaneamente o total acumulado relativamente a cada investimento de modo a ser possível avaliar o grau de execução dos investimentos no final do ano a que respeita o relatório.

Garantir que a designação dos investimentos coincide com a indicada no cronograma de realização física e financeira que integra o plano de investimentos em vigor.

Deve ser apresentada, igualmente, uma comparação entre a efetiva execução física (com quantidades) e financeira dos investimentos e a execução física e financeira prevista no plano de investimentos em vigor, identificando-se e fundamentando-se eventuais desvios ocorridos, nomeadamente no que respeita à introdução de novos investimentos, supressão de investimentos, desfasamento temporal de investimentos, alteração do tipo de intervenção (p. ex. reabilitação em vez de construção), alteração da quantidade física a realizar, alteração do valor do investimento, entre outros.

## **6 RELAÇÃO ENTRE CONCESSIONÁRIA E CONCEDENTE**

Descrição geral sobre as relações entre as partes, especificando como decorreram as mesmas durante o ano a que respeita o relatório, elencando eventuais constrangimentos/problemas, designadamente sobre os aspetos abaixo indicados:

- Elementos que, nos termos legais e contratuais, a Concessionária deve remeter ao Concedente, designadamente, relatórios sobre a atividade desenvolvida no que respeita à execução do plano de investimentos e exploração e gestão dos sistemas concessionados, dados e análises estatísticas referentes ao funcionamento dos sistemas e prestação dos serviços prestados;

- Pedidos de expropriações por utilidade pública, constituição de servidões e de zonas de proteção solicitados pela Concessionária;
- Contratos do Concedente assumidos pela Concessionária (cessão da posição contratual);
- Projetos de execução de obras apresentados à Concedente pela Concessionária, obedecendo ao Plano de Investimentos em vigor, e consequente pronúncia da Concedente sobre os mesmos;
- Informação disponibilizada à Concessionária pela Concedente relativa às atividades que constituem objeto da Concessão, designadamente estudos e projetos;
- Projetos de obras particulares apresentados à Concessionária para emissão de parecer;
- Outros estudos ou documentos relevantes relativos à gestão, acompanhamento, fiscalização, avaliação de riscos contratuais ou procedimentos/notificações encetados pelas partes no sentido da reposição de equilíbrio económico-financeiro do contrato de concessão, da invocação de exceção pelo não cumprimento, do resgate da concessão, etc.

## **7 RELAÇÃO COM OS UTILIZADORES**

Descrição geral sobre as relações com os utilizadores, especificando como decorreram as mesmas durante o ano a que respeita o relatório, designadamente sobre os aspetos indicados nos pontos seguintes. Podem ainda ser integrados no relatório os resultados de eventuais inquéritos promovidos com vista à avaliação da satisfação dos utilizadores relativamente aos serviços prestados pela Concessionária.

### **7.1 ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

- Número e localização dos balcões de atendimento e respetivos horários de atendimento ao público.
- Meios disponíveis para o atendimento fora do horário normal de expediente (piquete);
- Indicação dos meios alternativos de pagamento disponibilizados aos utilizadores.

### **7.2 REGULAMENTOS DE SERVIÇO**

- Data dos regulamentos de serviço em vigor relativos à prestação dos serviços de abastecimento público de água e de saneamento de águas residuais, com indicação de eventuais propostas de alteração dos mesmos.

### **7.3 RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES**

- Quantificação das reclamações e sugestões apresentadas no ano a que respeita o relatório, agrupadas por assunto/motivo;
- Avaliação da percentagem de resposta a reclamações e sugestões com base nos indicadores AA05b e AR05b (Resposta a reclamações, sugestões e pedidos de informação) da 4.ª geração do sistema de indicadores da ERSAR;
- Evolução da percentagem de respostas a reclamações, sugestões e pedidos de informação desde o início da concessão e fundamentação sobre a evolução registada (ou, se tal não for possível, a partir da data em que a informação se encontra disponível, acompanhada da devida fundamentação relativamente à lacuna de informação verificada);
- Breve resumo do tratamento efetuado àquelas reclamações, sugestões e pedidos de informação, com indicação das medidas corretivas e/ou preventivas implementadas, por forma a mitigar as situações causadoras de reclamações e prevenção de ocorrências futuras.

### **8 OUTRAS OBRIGAÇÕES LEGAIS E CONTRATUAIS (SE APLICÁVEL)**

Aborda outras obrigações entre as partes consideradas relevantes pela Comissão de Acompanhamento e que não tenham sido mencionadas nos pontos anteriores.

### **9 ATIVIDADE DA COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO**

Indicação das atividades e reuniões desenvolvidas pela Comissão de Acompanhamento no ano a que respeita o relatório e no âmbito das competências legalmente atribuídas, designadamente:

- Emissão de pareceres sobre a conformidade com o contrato de concessão dos projetos de execução de investimentos submetidos pela Concessionária à prévia aprovação do Concedente;
- Emissão de pareceres sobre a aplicabilidade das sanções contratuais previstas para situações de incumprimento e respetivo montante;
- Emissão de pareceres sobre a efetiva verificação de riscos que permanecem na responsabilidade do Concedente e quantificação das compensações devidas à Concessionária ou Concedente, conforme o caso;



- Auscultação de ambas as partes e recolha dos respetivos contributos em sede de preparação de alterações do contrato de concessão;
- Emissão de pareceres sobre diferendos entre as partes, nomeadamente quanto à interpretação de cláusulas contratuais;
- Outros assuntos considerados relevantes.

## **10 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES**

Neste capítulo devem ser tecidas as principais conclusões relativamente ao cumprimento do contrato de concessão no ano a que respeita o relatório.

Devem ser identificadas as eventuais desconformidades ou incumprimentos legais e contratuais detetados pelas partes, devendo ser elencados os procedimentos encetados com vista à resolução dos mesmos.

Devem ser também indicados os aspetos que, no entender da Comissão de Acompanhamento, podem ser melhorados, devendo ser emitidas recomendações nesse sentido.