

# Memòria 2015-2018

Evolució de l'empresa



# Índex

1

## **Aigües de Mataró i el medi ambient**

- D'on ve l'aigua de l'aixeta?—9
- La xarxa d'usos no potables—13
- El Laboratori Municipal—15
- El clavegueram—17
- Els comptadors electrònics i la telelectura—20
- Renovació i millores—21
- Les polítiques de sostenibilitat energètica—30

2

## **Aigües de Mataró i la societat**

- Els clients—34
- Atenció als clients—36
- Aigua social—38
- Fent ciutat—42
- Proveïdors—43
- L'equip humà—44

3

## **Cap a una gestió integral de la qualitat**

- El futur de la gestió de l'aigua—49
- Tecnologia i innovació—52
- Gestió de la qualitat—54

4

## **La companyia 2015-2018**

- Qui som—57
- Missió, visió i valors—59
- Estructura de govern i direcció—60
- Societats participades—62

5

## **Resultats econòmics 2015-2018**

- Resultats econòmics—65
- Evolució econòmica i financera 2008-2018—69
- Balanç de situació—70
- Compte de pèrdues i guanys—72
- Indicadors de caracterització del servei—73



## Presentació del president del Consell d'Administració d'AMSA

Aquesta és la darrera presentació de la memòria d'AMSA que faig com a president del Consell d'Administració nomenat per la Junta General sorgida de les darreres eleccions municipals del 2015. Com que la Corporació Municipal és la propietària exclusiva de la companyia, la seva renovació el proper mes de maig –com correspon normativament– comportarà els canvis consegüents que sigui oportú efectuar als òrgans de govern de l'empresa.

És doncs un bon moment per recapitular la feina feta en aquest darrer període. En primer lloc, cal destacar que la superació de la situació econòmica de l'Ajuntament després de la crisi econòmica –que també va afectar per extensió a totes les administracions públiques– ha permès, d'una forma gradual i progressiva, recuperar recursos generats per l'activitat normal de l'empresa ja que disposa d'un creixent autofinançament. D'aquesta manera, l'activitat inversora d'AMSA s'ha anat recuperant i la millor plasmació n'és la construcció del nou dipòsit de la ronda Bellavista que s'està duent a terme en aquests moments.

Tot això s'ha aconseguit sense necessitat de revisar, en el sentit d'augmentar, la tarifa aplicada al servei que donem a la ciutadania, és a dir, als nostres consumidors-clients. Cert que la variació escassa de la inflació hi

ha contribuït, però també l'esforç de millora de l'execució de la prestació del servei ha estat sempre entre els nostres objectius. Les millores introduïdes en la gestió i l'atenció prestada a la necessitat d'adaptació constant del servei han ajudat molt a aconseguir aquesta fita de mantenir inalterables les tarifes aplicades al servei prestat.

El dipòsit abans esmentat de la ronda Bellavista representa –tal com s'ha explicat– no solament l'augment de les reserves disponibles d'aigua en un determinat moment per al conjunt de la ciutat, sinó també la millora de la interconnexió entre els diferents sectors de l'abastament de la xarxa existent; aquest fet beneficiarà determinades zones de la ciutat, les situades a ponent, que disposaran d'un millor servei. El dipòsit és la part més visible del conjunt d'aquesta obra, però les connexions que no es veuen, l'execució de les quals segurament ha fet patir més la ciutadania, són tant o més importants. També ho és l'adequació que es farà de l'entorn del dipòsit que no podia pas, per la ubicació i visibilitat, deixar-se de tenir present i que representarà un guany tant estètic com especialment cívic per aquest espai urbà tan visible, ja que està situat en una de les entrades de la ciutat.

Aquesta recuperació de les grans inversions no vol pas dir que la companyia hagués

deixat de mantenir el seu habitual nivell de manteniment del servei, tant en les instal·lacions, la xarxa, el control i la qualitat del subministrament. Crec que la manifesta confiança que els ciutadans donen a AMSA, expressada en les valoracions demanades, és la millor prova que el servei es dona amb garanties i satisfacció dels usuaris. No hem d'amagar, però, que han sorgit alguns problemes en la gestió encomanada: fuites que ha costat detectar i corregir, manteniment d'alguna font ornamental, obres que potser han comportat alguna molèstia més del compte, preocupació per l'estat d'alguna instal·lació que ens ha amoïnats... però que s'han corregit i arreglat convenientment. La complexitat de l'abastament d'aigua potable i l'evacuació de l'aigua residual, més el manteniment de les fonts ornamentals i la xarxa de reg, no es fan sense que cada dia es produeixi alguna anomalia que cal esmenar i superar, però hi treballem cada dia.

Un aspecte que cal ressenyar d'aquest període és el de l'atenció a les necessitats socials que pateixen determinats col·lectius amb dificultats. Aquestes necessitats han estat degudament ateses a través dels mecanismes establerts per a aquests casos: la tarifació social o el Fons Social, entre altres, en col·laboració, d'entrada, amb els serveis de l'Administració municipal i també de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

En la línia de col·laboració amb d'altres empreses distribuïdores d'aigua com la

nostra, iniciada ja fa molt temps, s'ha procedit –amb la nostra participació i anuència– a la necessària adaptació a les noves regulacions administratives. Així, la nostra participació en el CONGIAC, i la seva eina executiva, el GIACSA, s'ha adequat convenientment: els hem traspassat aquelles gestions que fèiem directament i així hem aconseguit una gestió més acurada amb relació a les noves disposicions que s'han anat establint.

Cal dir que una de les preocupacions presents ha estat la de continuar, en la mesura del possible, les accions mediambientals que no podem defugir, tant per la pròpia idiosincràsia de la companyia com per la voluntat d'estar atents als canvis d'avui dia en aquesta matèria. Així, s'han posat en marxa noves instal·lacions fotovoltaïques per aconseguir fonts d'energia renovables i estalviadores que ja estan donant un rendiment satisfactori. A banda del consum d'energia, altres activitats operatives de la companyia tenen impacte en el medi, per tant, cal preparar-nos perquè, a mitjà i llarg termini, aquestes activitats siguin cada vegada més sostenibles i l'empresa millori també en resiliència o resistència a aquests impactes externs.

Un aspecte important relacionat amb la sostenibilitat del medi ambient és l'economia circular o, dit amb altres paraules, l'aprofitament dels recursos, ja sigui reduint-ne la utilització dels naturals, reutilitzant-los o reciclant els residus. És per això que s'ha signat un conveni amb TecnoCampus per impulsar la creació de la Càtedra d'Economia

Circular i Sostenibilitat, amb la finalitat que en el marc del parc científic de la ciutat, on coincideixen coneixement, empresa, administració i territori, s'impulsin activitats que ajudin el nostre entorn immediat a generar noves idees i nous projectes en aquest sentit.

Mantenim una presència minoritària a SIMMAR, l'empresa d'abast comarcal que gestiona el funcionament de les depuradores de l'aigua residual de tota la comarca del Maresme. Val a dir que un cop solventats també en aquest àmbit els problemes econòmics derivats de la situació general de les administracions que ja s'ha esmentat abans, ara podem dir amb satisfacció que el funcionament és el correcte i necessari per a aquesta mena de serveis.

També mantenim una presència significativa, però també minoritària i sense responsabilitats de gestió, a l'empresa MESSA (Mataró Energia Sostenible, SA) fruit dels acords que es van prendre temps enrere sobre el seu traspàs a la iniciativa privada. Estem atents, però, perquè aquest servei de distribució d'energia continuï desenvolupant-se, sobretot ara que la revifada de la construcció a la ciutat ja és un fet. Continua present la voluntat d'AMSA que el Tub Verd, com és conegut aquest servei, sigui una eina mediambiental interessant a la nostra ciutat.

Per acabar, no puc deixar de fer referència a la tasca de tots els treballadors i treballadores de l'empresa. Una de les preocupacions recurrents, tant d'aquesta presidència, com de la gerència i l'equip directiu, és la d'aconseguir que es tingui ben present que, malgrat la satisfacció en la feina que fem i el reconeixement que en tenim dels nostres usuaris (com deia abans consumidors-clients i alhora propietaris) no podem pensar que la feina ja es fa sola. Els temps canvien molt de pressa i cal adaptar-se per fer-los front. La formació, l'adaptació i la reorganització han estat una constant en aquests darrers anys i ha de continuar essent així en els propers. Puc confirmar que hi ha comprensió i compromís en aquesta necessitat de estar al dia per part de tota l'organització.

Finalment, vull agrair a tots els membres del Consell la dedicació a la tasca encomanada, que no vol pas dir que hagi estat d'antuència acrítica a les directrius i decisions d'aquesta presidència, sinó que exercint el paper que els correspon com a representants de les formacions polítiques establertes pel cos electoral de l'Ajuntament, han fet les observacions, els suggeriments i les propostes que han cregut convenients, i així han ajudat a que les decisions hagin estat les més adequades i amb el màxim consens possible.

*Manuel Mas i Estela  
President del Consell d'Administració  
d'Aigües de Mataró*

## Origen

La major part de l'aigua consumida a Mataró prové del sistema hídric del Ter, i, en menor quantitat, de captacions del propi aqüífer a través de pous i mines

**78 %** aigua comprada a ATLL

**22 %** aigua pròpia: pous i mines

## La xarxa

**2,5 %**  
de creixement  
durant el mandat 2015-2018

**344,5 km**  
de xarxa  
d'aigua potable

## Consum

Cada dia entren a Mataró més de 17 milions de litres d'aigua potable que es distribueixen fins als domicilis i empreses a través de prop de 344,5 km de canonades.

**98,6**  
litres  
consum domèstic  
per habitant  
per dia

**6.969.800.000**  
litres subministrats  
el 2018

73 % domèstic  
3 % públic  
5 % entitats socials  
19 % no domèstic



## Rendiment

El rendiment de la xarxa d'aigua d'AMSA és superior a la mitjana, gràcies a una reduïda incidència de les pèrdues a la xarxa d'aigua potable.

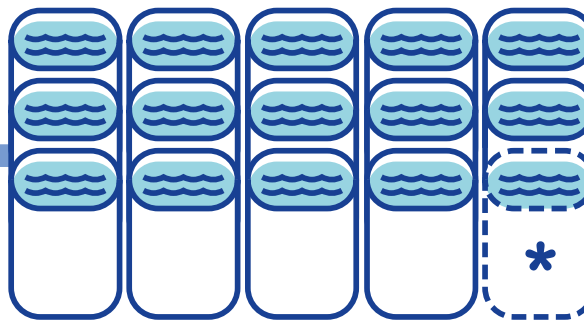
**7,5 %**  
de pèrdues

**92,5 %**  
d'aigua distribuïda  
el 2018

**Mitjana Catalunya**  
**77,7 %**  
d'aigua distribuïda el 2016

**14** dipòsits

**44.720 m<sup>2</sup>**  
d'aigua

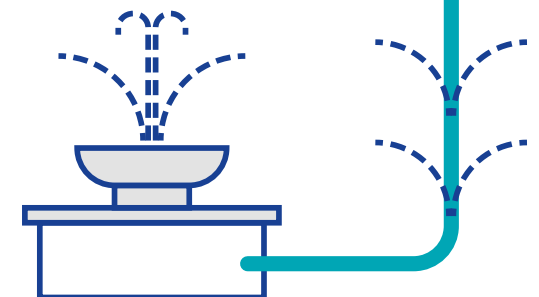


14 dipòsits garanteixen el tractament i l'abastament continu a tota la ciutat.  
\* A l'abril del 2018 s'han començat les obres per a un nou dipòsit a la ronda Bellavista.

## Xarxa d'usos no potables

Mataró compta amb prop d'uns 23,3 km de xarxa d'aigua no potable que abasteixen uns 500.000 m<sup>2</sup> de zones verdes i 15 fonts ornamentals a tota la ciutat.

**23,3 km**  
de xarxa d'usos  
no potables



## Els usuaris

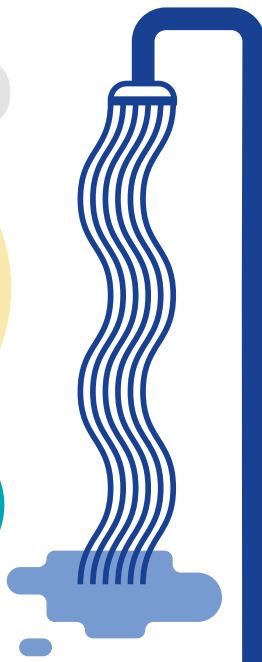
+0,5 % incr. '17/'16

**59.168**  
clients

al 31 de desembre de 2018  
de 127.014 habitants

**1.564**  
famílies amb  
tarifa social

> [aiguesmataro.com/  
tarifa-social](http://aiguesmataro.com/tarifa-social)



## Atenció als clients

**15.256**  
tràmits gestionats  
el 2018

**3.900**  
consultes **en línia\***  
el 2018

**91 %**  
d'usuaris satisfets  
amb el servei  
segons l'enquesta de  
satisfacció del 2017



\* Per correu electrònic o web

## L'empresa

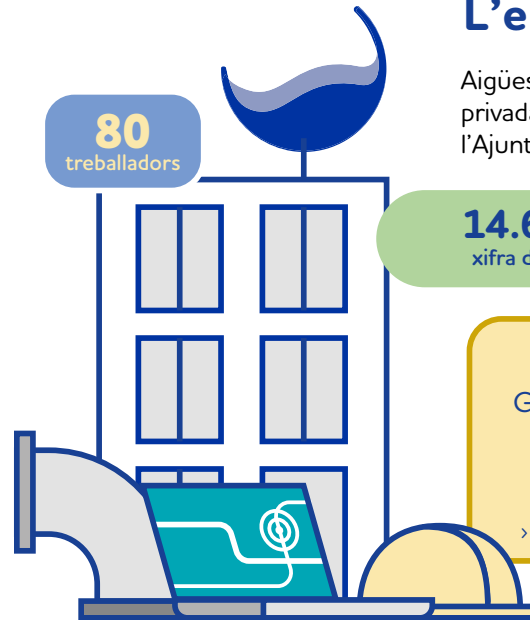
Aigües de Mataró és una empresa  
privada de propietat de  
l'Ajuntament de Mataró.

**14.656.874 €**  
xifra de negoci el 2018



Gestió pública des de  
**1947**

> [aiguesmataro.com/historia](http://aiguesmataro.com/historia)



**80**  
treballadors

## Clavegueram

**230 km**  
de xarxa de  
clavegueram

**105,7 km**  
de xarxa  
de clavegueram  
netejada  
el 2018

**403,3 tones**  
de sediments retirats  
el 2018

AMSA ha estat administrant el sistema de clavegueram de la ciutat des de l'any 2000. L'EDAR (estació depuradora d'aigües residuals) de Mataró, instal·lació participada per AMSA, recull i tracta totes les aigües residuals per abocar-les, un cop que s'han depurat, al mar.

## Aigua de qualitat...

El Laboratori Municipal d'Aigües de Mataró, referència de la comarca, analitza diàriament la qualitat de l'aigua de la xarxa i dels dipòsits, amb una mitjana de 39 mostres d'aigua de consum analitzades diàriament.

**39**  
mostres  
d'aigua de consum  
analitzades al dia

**16.738**  
mostres d'aigua  
analitzades el 2018

> [aiguesmataro.com/laboratori](http://aiguesmataro.com/laboratori)



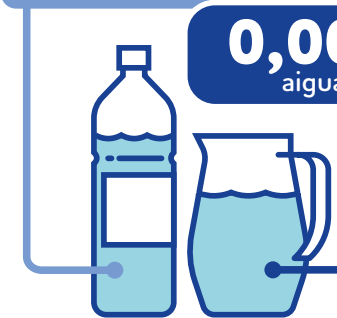
## ... i econòmica

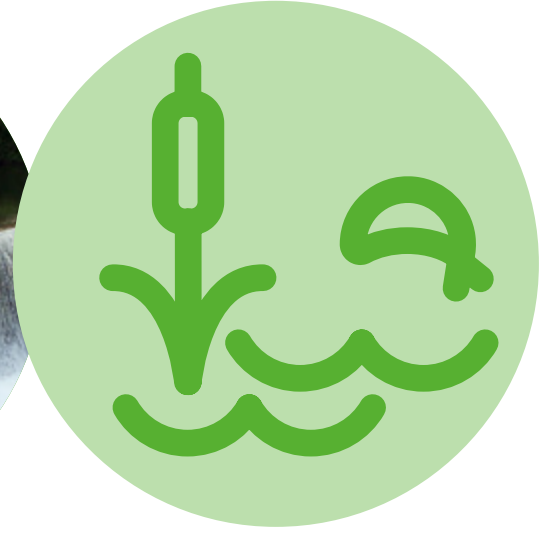
El preu d'un litre d'aigua de l'aixeta de Mataró és 290 vegades més barat que un litre d'aigua embotellada.

**0,58 €/litre\*** aigua envasada

**0,002 €/litre\*\***  
aigua de l'aixeta

\* Preu mitjà 10  
marques 2018  
\*\* Preu sobre una  
factura de consum  
mitjà domèstic 2018





1 ●

Aigües de Mataró  
i el medi ambient



# D'on ve l'aigua de l'aixeta?

La major part de l'aigua consumida a Mataró prové del **sistema hídric del Ter** (ATLL, Aigües Ter Llobregat), i, en menor quantitat, de **captacions del propi aquífer**.

Les captacions pròpies provenen de **34 pous i 5 mines** que capten l'aigua de l'aquífer subterrani, ubicats majoritàriament a les rieres d'Argentona i Sant Simó,

però també dins de la zona urbana de la ciutat.

El 2018, el volum total d'aigua aportada al sistema per ATLL ha estat de **5.460.899 m<sup>3</sup>**. Aquesta xifra representa aproximadament el **78 % del total d'aigua aportada a la xarxa**, i el **22 % restant**, és aigua pròpia de pous i mines.



## 2018

**78 %**  
aigua comprada

**22 %**  
aigua pròpia

**5.460.899 m<sup>3</sup>**  
Aigua comprada a ATLL

**34**  
pous

**5**  
mines

## 2015-2018

Origen de l'aigua (m<sup>3</sup>)

	2015	2016	2017	2018
Aigua comprada a ATLL	5.189.295	5.627.215	5.615.432	5.460.899
Aigua pròpia	1.658.298	1.564.085	1.371.756	1.508.901
Aigua subministrada	6.847.593	7.191.300	6.987.188	6.969.800

# La xarxa d'aigua potable

La xarxa d'abastament d'aigua potable existent a Mataró és de **344,5 km**.

La xarxa ha crescut un 2,5 % durant el mandat 2015-2018, i al final del període tenim **8,6 km**

més d'ampliació de la xarxa d'aigua potable. No obstant, en realitat durant aquests 4 anys s'han instal·lat un total de **19,5 km** de canonades noves, la majoria corresponents a les actuacions de renovació.

2018

**344,5 km**  
de xarxa d'aigua potable

2015-2018

**19,5 km**  
de canonades noves  
instal·lades

**8,6 km**  
d'ampliació

**10,9 km**  
de renovació



## Els dipòsits

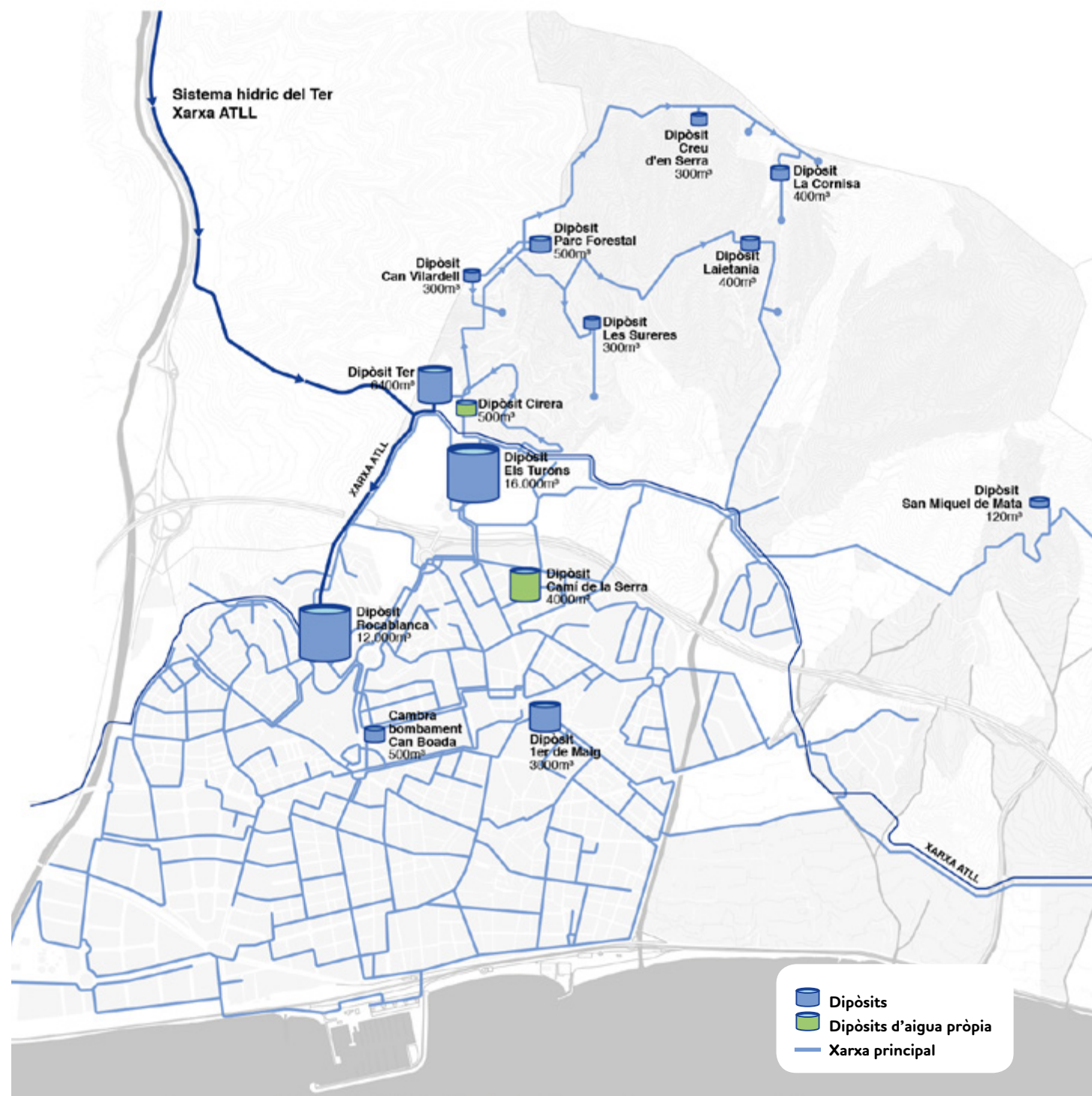
L'aigua que arriba des del sistema d'ATLL i des dels pous i mines de l'àmbit municipal es concentra i reparteix des de **14 dipòsits**, amb un volum total de **44.720 m<sup>3</sup> d'aigua emmagatzemada**, distribuïts en posicions clau de la ciutat.

En els dipòsits s'efectuen la cloració i la rechloració de l'aigua que prové de la potabilitzadora ATLL i la desinfecció de l'aigua pròpia de pous i mines.

2018

14  
dipòsits

44.720 m<sup>3</sup>  
d'aigua emmagatzemada



# Rendiment de la xarxa

El rendiment d'una xarxa de distribució d'aigua és **el percentatge d'aigua facturada respecte a l'aigua injectada o aportada a la xarxa**. La diferència en general es deu a fuites a les canonades de la xarxa: com més vella és la xarxa, més grans són les pèrdues, i més baix el rendiment.

La xarxa d'abastament de Mataró s'ha mantingut en valors de rendiment molt elevats, gairebé sempre per sobre del 91 %. Es tracta de una dada molt bona

comparada amb les dades dels abastaments d'altres municipis equivalents en població a Mataró (que s'ubiquen entre el 70 % i el 80 %) i les mitjanes de Catalunya i Espanya que es situen en 77,7 % i 78 %, amb dades dels anys 2016 i 2017, respectivament.

Això significa que, de mitjana en el període 2015-2018, únicament s'ha perdut el 8,7 % de l'aigua que entra al sistema, si suposem per a l'any 2018 un volum de 0,53 hm<sup>3</sup> d'aigua no registrada.



## 2018

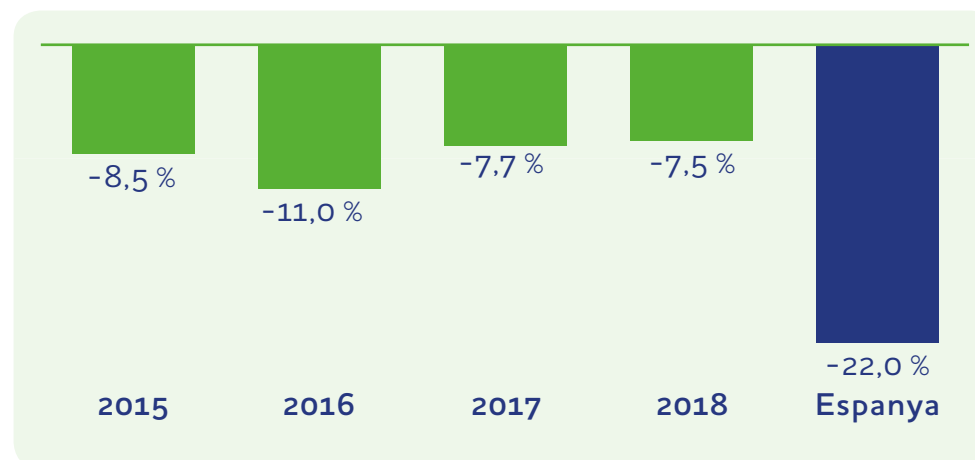
**92,5 %**  
de rendiment  
aigua distribuïda

**77,7 %**  
mitjana de  
Catalunya

**78 %**  
mitjana  
d'Espanya

## 2015-2018

Fuites (hm<sup>3</sup>)



	2015	2016	2017	2018
Aigua subministrada	6,85	7,19	6,99	6,97
Aigua facturada	6,27	6,37	6,45	6,44
Aigua no registrada	0,58	0,82	0,54	0,53
<b>Rendiment</b>	<b>91,54 %</b>	<b>88,64 %</b>	<b>92,31 %</b>	<b>92,46 %</b>

# La xarxa d'usos no potables

Mataró té una segona xarxa de distribució d'aigua específica **per a usos no potables** (principalment reg de zones verdes) de 23,3 km.

Durant el període 2015-2018 la xarxa d'usos no potables s'ha estès 2,5 km que continuen amb l'expansió d'aquesta xarxa.

L'aigua emprada a la xarxa d'usos no potables prové directament **de les captacions pròpies: els pous i les mines**. És una xarxa independent de la d'abastament d'aigua, que s'utilitza per a regar aproximadament 500.000 m<sup>2</sup> de zones verdes de la ciutat. També s'utilitza per a la neteja dels carrers i per al subministrament de les fonts ornamentals.

El fet de tenir una xarxa doble permet adequar la qualitat de l'aigua emprada a l'ús que se li dona, així s'alliberen recursos potables per als usos més exigents, com és l'aigua de boca. D'aquesta manera, es realitza un ús responsable dels recursos hídrics, i s'estalvia l'aigua tractada i potable per on realment és necessària (és a dir, l'abastament a la població de Mataró), i es fa servir una aigua de menor qualitat per als usos que no necessiten aigua potable.

Es realitza un seguiment i control de la cloració de l'aigua que es destina a la xarxa de reg i neteja viària, per garantir que, en tot el recorregut de la xarxa, hi hagi una concentració adequada de clor.



2018

23,3 km

de xarxa d'usos  
no potables

2015-2018

+2,5 km

de xarxa nova

500.000 m<sup>2</sup>

de zones verdes abastides

## Fonts ornamentals

El 2003 l'Ajuntament va transferir a la companyia el servei de manteniment de les **15 fonts ornamentals** de la ciutat.

Aquest encàrrec comprèn els treballs de neteja, la conservació, les despeses d'electricitat, el control analític i les tasques de desinfecció per garantir-ne la salubritat.

Després d'un període en el qual el manteniment de les fonts ornamentals estava externalitzat, a principis de l'any 2019 Aigües de Mataró ha tornat a assumir amb recursos propis aquest servei.

El Laboratori d'Aigües de Mataró realitza el control analític de les 15 fonts.

## Fonts d'aigua potable

A Mataró hi ha un total de **189 fonts d'aigua potable** repartides pel nucli urbà i per les rodalies de la ciutat. Aigües de Mataró s'encarrega del control sanitari, del manteniment i de la gestió d'aquestes fonts des de l'any 2001.

El Laboratori d'Aigües de Mataró, durant el període 2015-2018,

ha realitzat **10.578 mostres** per controlar i assegurar la qualitat de l'aigua.

Per altra banda, el nombre d'incidències de manteniment i reparació durant el 2018 han estat 248. Aquestes actuacions habitualment són causades per petits desperfectes fruit d'un ús incívic de les fonts.

2018

15

fonts ornamentals

189

fonts  
d'aigua potable



2015-2018

2.226

mostres d'aigua  
analitzades en fonts  
públiques

10.578

mostres d'aigua  
analitzades en fonts  
públiques

248

incidències  
de manteniment  
i reparació



# El Laboratori Municipal

Des de l'11 de març de 1993, Aigües de Mataró gestiona el **Laboratori Municipal**.

El Laboratori realitza el control d'aigües potables i residuals per a Aigües de Mataró i l'Ajuntament de Mataró, per a qui realitza també **anàlisis d'aliments, sorres, legionel·la, mediambientals** (aire, aigua de mar), **piscines** (aigua i superfícies) i **xarxa de reg**.

## Clients externs

El Laboratori també treballa per a clients externs de diferents tipus: **companyies d'aigües de la comarca, indústries privades, particulars, Administració pública**, etc., oferint serveis de recollida de mostres, plans d'autocontrol de legionel·la, anàlisis químiques i microbiològiques sobre tot tipus de matrius.

Des de 2015, es va incorporar la matriu de **producte industrial** a la cartera de serveis del Laboratori, que realitza anàlisis químiques i microbiològiques en papers, plàstics, matèries primeres de la indústria del vidre, pigments, productes químics, etc. Del total de mostres analitzades el 2018, les realitzades per als clients externs representen el 55,46 %.



## 2018

**37.607**

mostres analitzades

**144.717**

paràmetres analitzats

**55,46 %**

de les mostres **analitzades per a clients externs**

## 2015-2018

## Paràmetres analitzats per client

	2015	2016	2017	2018
Aigües de Mataró	81.048	80.463	78.456	78.547
Ajuntament de Mataró	6.605	9.181	5.165	5.442
Serveis a tercers	55.032	56.890	61.537	59.302
Control Qualitat Lab.	1.078	998	987	1.426
<b>TOTAL</b>	<b>143.763</b>	<b>147.532</b>	<b>146.145</b>	<b>144.717</b>



2018

## Reconeixements i acreditacions

El Laboratori disposa de 5 reconeixements importants en l'àmbit dels laboratoris d'assaig:

- **ISO 9001** (0.04.09169)
- **ISO 17025** (846/LE1671)
- **Entitat col·laboradora de control i vigilància de les masses d'aigua i de la gestió d'abocaments** (070-LA-AIG-R)
- **Xarxa de Laboratoris de Salut Pública de Catalunya** (LSAA-001-94)
- **Registre de Laboratoris Agroalimentaris de Catalunya** (228)

En l'aposta per augmentar la qualitat del servei tant a clients interns com externs, ha ampliat l'abast d'acreditació LE846/LE1671, tant en aigües de consum, continentals, residuals com en matèries primeres de la indústria del vidre.

D'aquesta manera, el laboratori demostra la competència tècnica, avaluada per un organisme oficial, imparcial i extern, que dona confiança en els resultats i als seus clients.



## L'anàlisi de la qualitat de l'aigua

El 2018, AMSA va analitzar un total de **16.738** mostres de la xarxa d'aigua, incloent-hi fonts públiques, particulars i d'empreses.

**16.738**

mostres de la xarxa d'aigua analitzades





# El clavegueram

L'Ajuntament de Mataró, a l'octubre de l'any 2000, va traspasar a Aigües de Mataró el servei de la xarxa de clavegueram.

Actualment, Mataró disposa d'una extensa xarxa de clavegueram, la longitud de

la qual és d'aproximadament **230 km**, que serveix per a la canalització de les aigües residuals i de l'aigua de pluja; el **85 %** és de la **xarxa unitària** (que transporta aigües residuals i pluvials a la vegada) i el **15 %** restant **únicament de la pluvial**.

2018

**230 km** de xarxa de clavegueram

**87 %**  
aigües residuals i pluvials

**13 %**  
únicament aigües pluvials

2015-2018

Evolució de la xarxa (km)

	2015	2016	2017	2018
Unitària	197,21	193,31	194	195,35
Pluvials	28,74	28,74	29,28	29,43
Altres	6,013	6,013	5,04	4,73
<b>Total</b>	<b>231,96</b>	<b>228,07</b>	<b>228,32</b>	<b>229,51</b>

# Manteniment del clavegueram

## Neteja de col·lectors

La sedimentació dels residus que són transportats per la xarxa de clavegueram en pot provocar una disminució de la capacitat; aquest fet fa necessària la neteja i revisió periòdica de la xarxa.

Aquesta neteja s'organitza, d'una banda, mitjançant un sistema cíclic que garanteix que com a mínim una vegada cada 3 anys es realitza la neteja aplicant aigua a pressió a tots els col·lectors que formen part de la xarxa municipal de clavegueram. D'altra banda, s'efectuen també neteges amb més freqüència en aquelles parts de la xarxa que requereixen més intervencions per garantir-ne el correcte funcionament.

Durant l'exercici 2018 s'ha efectuat la neteja de 105,68 km de col·lectors, s'han retirat un total de 262,66 tn de sediments, s'han realitzat 92 actuacions de neteja de la xarxa i 11 sobre els bombaments d'aigües residuals. S'han reduït les intervencions respecte l'any passat, ja que durant el present exercici s'ha modificat l'horari d'intervenció i s'han augmentat les hores

destinades als equips d'inspecció amb càmera.

## Neteja d'elements de drenatge superficial

Pel que fa a la neteja de reixes i embornals, també s'aplica un sistema cíclic que garanteix la neteja com a mínim un cop l'any de totes les reixes i embornals de la ciutat. Igualment s'efectuen neteges amb més freqüència en aquells àmbits més sensibles a patir inundacions superficials.

## Millores de la xarxa

Com a millores de la xarxa de clavegueram, per un cantó, cal destacar la incorporació de 5 nous desbastos que pretenen reduir la càrrega de sòlids contaminants que arriben als bombaments, en especial la gran quantitat de tovallolletes humides que s'aboquen al clavegueram i que n'afecten el bon funcionament.

Per un altre cantó, un nou bombament permet evacuar les aigües residuals de la zona lúdica del parc forestal.



2015-2018

Manteniment del clavegueram

**522,4**

km de xarxa netejats

**51.681**

Neteges d'embornals

**3.435**

Neteges de reixes

	2015	2016	2017	2018	tot
Tn sediments extrets	382,8	410,5	501,0	403,3	<b>1.697,1</b>
Km xarxa netejats	74,7	105,1	153,2	105,7	<b>438,7</b>
Neteges d'embornals	11.287	13.311	15.251	11.832	<b>51.681</b>
Neteges de reixes	467	1041	1.039	888	<b>3.435</b>

# Actuacions de manteniment

La xarxa de clavegueram està en constant procés de millora i manteniment. Com a conseqüència dels 615 avisos externs que entre el 2015 i el 2018 es van rebre, i els avisos interns derivats de les inspeccions i controls habituals, es van executar les tasques següents:

**615**  
avisos externs rebuts

**2015-2018**

## Actuacions de manteniment del clavegueram

	2015	2016	2017	2018
Avisos externs atesos	142	97	197	179
Xarxa inspeccionada amb CCTV (km)	16	20,6	18,5	24
Reparació i conservació d'elements de drenatge superficial		42	46	59
Reparació de flonjalls i paviments	20,5	29	27	28
Reparació de la xarxa de col·lectors		46	17	25
Reparació de pous de registre	18,5	9	50	32
Conservació i manteniment de sorreses, sobreeixidors i cunetes		7	15	17
Inspecció de la xarxa	24	66	78	91
A les gosseres, mosquit tigre i altres tasques auxiliars	12	19	13	5
Construcció de nous elements de drenatge superficial	5	1	1	1
Construcció de nous pous de registre	17	5	5	4
Millora de la xarxa	-	-	1	1



# Els comptadors electrònics i la telelectura

L'any 2001, Aigües de Mataró va iniciar la campanya de substitució progressiva dels comptadors mecànics per comptadors electrònics de nova generació.

L'any 2016, amb la instauració del Pla Director de Comptadors (PDCOM), es va començar a implantar una nova tecnologia de comunicació envers els comptadors electrònics via GPRS que permet realitzar lectures remotes.

El 2017, hi va haver una forta implantació de la tecnologia GPRS i es va decidir que tots els equipaments municipals (centres esportius, edificis de serveis, regs municipals, etc.) estiguessin dotats d'equips amb telelectura per, d'aquesta manera, poder disposar d'un control més gran del consum d'aigua. Paral·lelament, també es va fer la implantació d'una nova tecnologia de telelectura al barri de la Llàntia. Es va crear una xarxa fixa a través de la ràdio de comptadors electrònics. Actualment, aquesta xarxa segueix augmentant el nombre de

comptadors que hi estan associats en funció dels criteris definits al PDCOM. Tots aquests canvis en l'àmbit tecnològic, bé sigui en els comptadors o bé en la instal·lació, han permès incrementar el nombre de comptadors llegits a distància.

Durant l'any 2018 es va incrementar en un 9 % el nombre de comptadors llegits a distància, que sumat a l'acumulat en els anys anteriors, va suposar un 37 % del total de comptadors instal·lats. També es va continuar amb la inversió iniciada el 2016 d'equips de lectura remota GPRS en bateries de comptadors, i es van instal·lar un total de 422 equips.

En aquests anys de mandat, s'ha seguit renovant el parc de comptadors, d'acord amb els criteris determinats al PDCOM.

En l'actualitat, els comptadors electrònics instal·lats representen el 77 % del total. Es manté un augment important dels comptadors canviats respecte als anteriors anys.



## Pla Director de Comptadors (PDCOM)

El Pla Director de Comptadors 2017-2020 marca les directrius a seguir en la renovació i implantació de la lectura remota del parc de comptadors de la companyia, així com criteris, estratègies i dissenys de programes pilots d'implantació de telelectura.

2018

77%  
comptadors electrònics

37%  
comptadors telelectura

2015-2018

Variació comptadors

	2015	2016	2017	2018
Comptadors mecànics	23.527	19.618	16.253	13.343
Comptadors electrònics	33.496	37.882	41.574	44.876
Proporció d'electrònics	58,7%	65,9%	71,9%	77%
<b>TOTAL</b>	<b>57.023</b>	<b>57.500</b>	<b>57.827</b>	<b>58.219</b>

# Renovació i millores de la xarxa d'aigua

## Pla Director de l'Aigua de Mataró (PDAM)

El **PDAM 2011-2025** avalua el comportament de les infraestructures del sistema d'abastament i proposa tot un seguit d'inversions per resoldre, mitjà i llarg termini, les deficiències detectades, a més de preveure les necessitats d'inversió per tal que el sistema pugui adaptar-se al creixement de la ciutat, i mantenir l'elevat grau de rendiment i la qualitat del servei.

Per al segon quinquenni d'aplicació del PDAM (2016-2021) i en concret per al període 2017-2020 s'han fixat un conjunt d'actuacions i inversions a la xarxa d'aigua per un import global de **9 milions d'euros**.

Gran part d'aquesta inversió s'està destinant a l'execució del nou dipòsit de la ronda Bellavista i de les artèries de connexió. El 2018 es va realitzar gran part de

les artèries de connexió i es va començar a fer el dipòsit nou. Les obres finalitzaran el 2019.

La renovació i les millores constants de la xarxa permeten assegurar el subministrament permanent de cabal i pressió, alhora que disminueixen les fuites i eviten en gran mesura el mal funcionament de la xarxa produït per l'envelliment dels materials.

Durant el mandat 2015-2018, s'han registrat al Sistema d'Informació Geogràfica d'AMSA **19,5 km de xarxa renovada**, així es manté la política de renovació i les millores constants de la xarxa d'abastament d'aigua indicada al PDAM.

Com es pot observar, destaquen els 9,18 km de col·lectors instal·lats l'any 2018, que corresponen en gran part a les artèries de distribució del nou dipòsit de Bellavista.



## 2015-2018

## Evolució de la xarxa d'aigua (m)

	2015	2016	2017	2018
Xarxa abastament instal·lada	4.092	3.236	1.517	7.017
Xarxa reg instal·lada	919	36	524	2.160
<b>Total</b>	<b>5.011</b>	<b>3.272</b>	<b>2.041</b>	<b>9.177</b>

**19,5 km**  
de xarxa instal·lada  
(fins al 2019)

# Renovació i millores de la xarxa de clavegueram

Durant el període 2015-2018, s'han continuat desenvolupant les obres de renovació i millora de la xarxa de clavegueram previstes al Pla Director de Clavegueram de Mataró (PDCLAM).

## Pla Director de Clavegueram de Mataró (PDCLAM)

El PDCLAM analitza les deficiències funcionals i/o estructurals del clavegueram de Mataró, i el seu àmbit hidrològic, quant a la capacitat hidràulica de la xarxa i proposa tot un seguit d'infraestructures bàsiques de sanejament, de manera que es garanteixi un correcte funcionament de la xarxa. És el PDCLAM el que serveix de guia per a la realització de la millora de la capacitat hidràulica de la xarxa.

S'han instal·lat, d'acord amb els registres del Sistema d'Informació Geogràfica (SIG) d'AMSA, **3.293 m de xarxa de**

**clavegueram**, 674 ml més que en l'anterior mandat 2011-2014.

A la taula annexa, s'indica l'evolució de la renovació de la xarxa, i es diferencia la xarxa renovada sense canvi de secció com a millora i actualització de la xarxa, i la que millora, segons el PDCLAM, la capacitat hidràulica de la mateixa..

Una altra inversió prevista en el PDCLAM és la incorporació d'equips de mesura de cabal i control de sobreexides al medi natural. Des de 2018 s'està desenvolupant una xarxa de sensors amb aquesta finalitat que, a través del sistema de telecomandament d'AMSA, permetran una visualització, un control i una detecció d'alarmes en els episodis de pluja o abocaments incontrolats que pateixi la ciutat.

Durant l'any 2019, també es preveu la redacció de l'ampliació del PDCLAM.



## 2015-2018 Evolució de la xarxa de clavegueram (m)

	2015	2016	2017	2018
Renovació xarxa	87	372	127	1.014
PDCLAM	647	76	681	289
<b>Total</b>	<b>734</b>	<b>448</b>	<b>808</b>	<b>1.303</b>

**3.293 m**  
de xarxa de clavegueram  
instal·lada

# Renovació i millores del telecomandament

El telecomandament permet la gestió centralitzada de les instal·lacions de la xarxa d'abastament i del clavegueram de forma remota, amb una seguretat i estabilitat més grans, per poder controlar i tenir informació en temps real dels nivells, els volums, les pressions, els cabals i l'estat general dels sistema, i poder actuar de forma instantània o programada. També permet controlar i fer el seguiment de les fuites de les xarxes de subministrament d'aigua potable i de reg, els episodis de pluja, les descàrregues dels sistemes de sanejament, etc.

Des del 2015 s'ha fet una aposta per a la modernització del sistema de telecomandament.

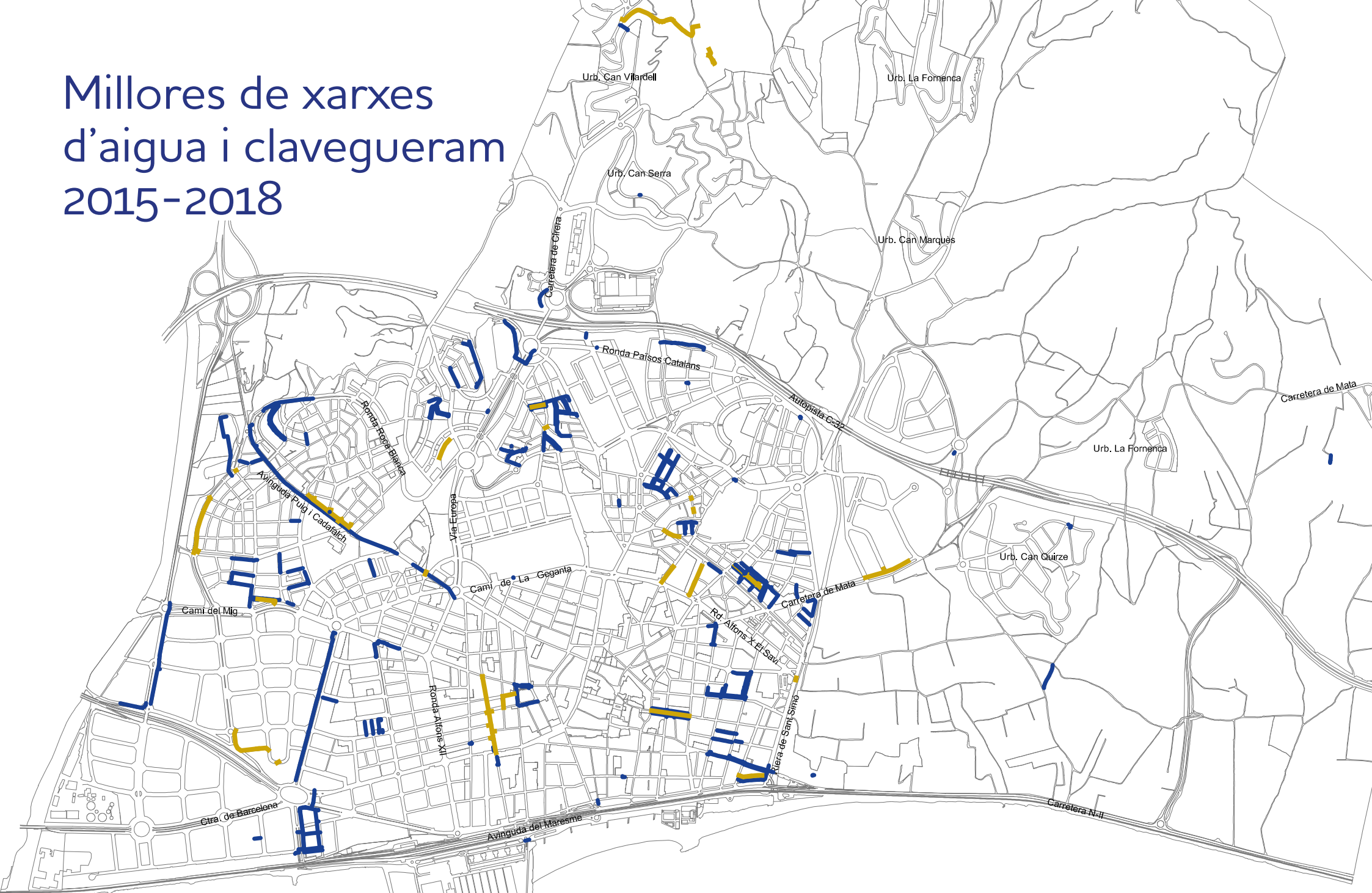
## Accions principals

- S'han renovat els servidors dotant-los de més capacitat de processament i emmagatzematge per seguir la tendència dels sistemes de la informació cap a les dades massives.
- S'han incorporat noves instal·lacions a l'SCADA que permeten tenir més i millor informació del que passa a les xarxes d'aigua i al clavegueram.
- Nous bombaments, limnímetres, controls de sobreeixida, comptadors de sectorització, analitzadors de qualitat d'aigua en línia, etc.
- S'han renovat 8 estacions de comunicació i comandament dels dipòsits més importants del sistema d'abastament.

Aquesta dinàmica tindrà continuïtat durant aquest 2019 i els propers anys.



# Millors de xarxes d'aigua i clavegueram 2015-2018





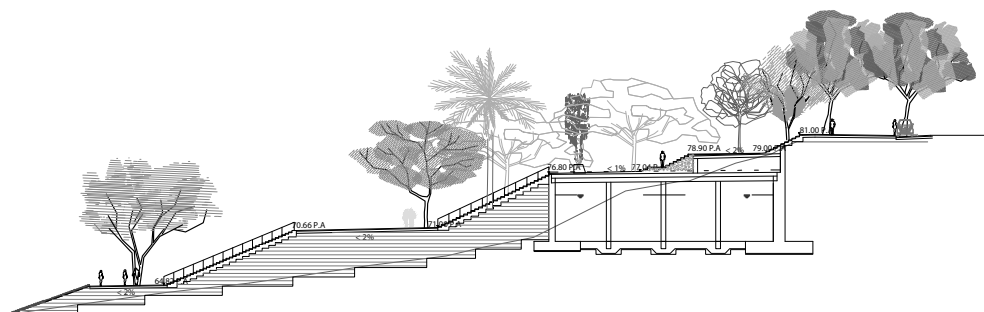
# El nou dipòsit Bellavista

Un dels grans projectes engegats durant el període 2015-2018 és la construcció del nou dipòsit d'aigua potable que es construirà a la ronda Bellavista. Aquest dipòsit i les canonades associades per al seu funcionament, incrementaran la reserva total d'aigua de Mataró fent la ciutat més resilient a talls d'aigua d'ATLL. Alhora, modernitzarà el sistema d'abastament, n'eliminarà punts crítics del sistema i permetrà homogeneïtzar sectors d'abastament segons el tipus d'ús que es faci de l'aigua.

L'objecte dels treballs és la construcció d'un dipòsit de 7.000 m<sup>3</sup> a la cota 70, situat per sobre de la ronda Bellavista

a l'altura dels carrers Vallès i Garrotxa, que quedarà integrat al parc de la ronda Bellavista, les obres d'execució del qual es preveuen desenvolupar de forma encadenada i successiva a l'execució del dipòsit. La seva coberta serà d'accés públic i transitable, i el dipòsit quedarà integrat en els espais dels entorns, com a estructura semisoterrada.

Durant l'any 2017, es va elaborar el projecte i iniciar la licitació per a la seva construcció, que s'està executant des de l'abril del 2018. El cost estimat inicialment del projecte global és de 6.777 milers d'euros i se'n preveu la finalització durant el 2019.



# Les obres per al nou dipòsit

El dipòsit estarà connectat amb la xarxa mitjançant dues artèries o grans canonades. Una d'elles arriba fins a la plaça de Granollers i l'altra fins al polígon industrial del Pla d'en Boet. Les obres del nou dipòsit i de la connexió amb la xarxa se situen en 4 eixos segons la zona d'afectació:

**1. Eix Bellavista.** Inici de les obres en aquest sector el juny de 2018. En aquest eix les obres de les artèries s'han sumat a les del dipòsit i les diverses connexions necessàries (en aquesta zona també s'hi suma la connexió amb la xarxa d'entrada d'aigua d'Aigües Ter Llobregat.) La canonada en aquest eix porta l'aigua fins a la plaça del Camí de Traià, des d'on es bifurca.

**2. Eix Puig i Cadafalch.** Aquest eix de les obres comprèn l'artèria des de la plaça del Camí de Traià fins a la plaça de Granollers al llarg de tota l'avinguda de Josep Puig i Cadafalch. L'obra va començar l'abril de 2018 i es va anar estructurant en fases fins a la finalització el febrer de 2019.

**3. Eix Via Sèrgia.** El maig de 2018 es van iniciar les obres en aquesta zona, que comprèn des del passeig de la Ribalta fins al carrer de Josep Calvet passant per la rotonda del Mas Costabella i la mateixa Via Sèrgia.

**4. Eix Tarradellas.** Durant el 2019 s'iniciaran les obres en el quart eix corresponent a la Ronda President Tarradellas, per tal d'unir els trams de les artèries ja construïts a la Ronda Bellavista i Via Sèrgia. També s'efectuarà un altre petit tram corresponent al pas sota la C-31D, per tal d'unir la xarxa del carrer Josep Calvet amb la xarxa existent al carrer Bobinadora.



# Obres principals 2015-2018



## AIGUA I CLAVEGUERAM



**Carrer de Cuba i plaça de les Tereses**  
Renovació de les xarxes d'aigua potable  
i clavegueram i reurbanització  
Inici gener 2015 • Durada 26 setmanes

## CLAVEGUERAM



**Plaça de Cuba i carrer de Palmerola**  
Renovació de la xarxa de clavegueram i  
substitució de les llambordes  
Inici febrer 2016 • Durada 12 setmanes

## CLAVEGUERAM



### Carrer de Mossèn Molé

Renovació de la xarxa de clavegueram i millora de la pavimentació

Inici setembre 2016 • Durada 28 setmanes

## AIGUA I CLAVEGUERAM



### Carrer de la República Argentina

Renovació de les xarxes d'aigua i clavegueram i reurbanització

Inici novembre 2017 • Durada 32 setmanes

## AIGUA I CLAVEGUERAM



### Passatge de l'Aliança

Renovació de les xarxes d'aigua i clavegueram

Inici novembre 2016 • Durada 16 setmanes

## CLAVEGUERAM



### Ronda de Josep Tarradellas

Renovació de la xarxa de clavegueram

Inici febrer 2017 • Durada 14 setmanes

## AIGUA I CLAVEGUERAM



### Carrer de Sant Ramon

Renovació de les xarxes d'aigua i clavegueram i reurbanització del vial

Inici maig 2018 • Durada 25 setmanes

## AIGUA



### Carrer de la Marató

Renovació de la xarxa d'aigua potable

Inici novembre 2018 • Durada 11 setmanes

# Les polítiques de sostenibilitat energètica

## Producció d'energia renovable

En l'actualitat Aigües de Mataró disposa de **dues plantes fotovoltaïques**. La primera planta fotovoltaica és la planta més gran a la ciutat, de **49 kWp** de potència i uns **60.000 kWh anuals** de producció. Està situada a la coberta del dipòsit Rocablanca i la generació solar que produeix es trasllada en uns ingressos bruts aproximats de 30.000 euros l'any. Després de realitzar unes millores en les instal·lacions, l'any 2018 es va aconseguir millorar-ne el funcionament i tornar a superar les 1.000 hores de generació anuals, molt a prop del punt òptim de la instal·lació. La segona planta fotovoltaica és d'autoconsum, amb una potència de producció màxima de 47 kWp i està situada a l'edifici de les oficines de la companyia. Ha entrat en funcionament al llarg del primer trimestre de 2018. Amb la instal·lació del sistema d'autoconsum solar, ha permès estalviar un 30 %

del consum elèctric de l'edifici, al voltant d'uns 6.000 € anuals. Dins del projecte executiu de la planta de les oficines, s'han preparat dues zones amb noves bases de recàrrega per a vehicles i motocicletes elèctrics. Aigües de Mataró té experiència amb aquests vehicles i, dins de l'aposta de l'empresa per aquest tipus d'energia, es preveu l'adquisició de nous vehicles elèctrics i, per tant, s'han adaptat les instal·lacions existents als avenços que incorpora aquesta tecnologia.

També s'ha instal·lat un sistema de control i generació de gràfics que permetrà una millor gestió i un millor seguiment de les plantes de producció energètica. Una TV a l'accés de les oficines permetrà que els visitants puguin observar la informació relativa a la producció solar de la planta en temps real.

Per a l'any 2019 s'estan duent a terme diferents estudis per planificar **futurs inversions** en matèria de generació d'energia elèctrica de fonts renovables.



**49 kWp**  
dipòsit Rocablanca



**47 kWp**  
oficines AMSA

# L'Informe de Sostenibilitat 2019

Aigües de Mataró conjuntament amb la càtedra UNESCO de sostenibilitat de la UPC (Universitat Politècnica de Catalunya), va realitzar un estudi durant el 2017-2018, per sincronitzar les accions de la companyia amb els Objectius de

Desenvolupament Sostenible de l'ONU.

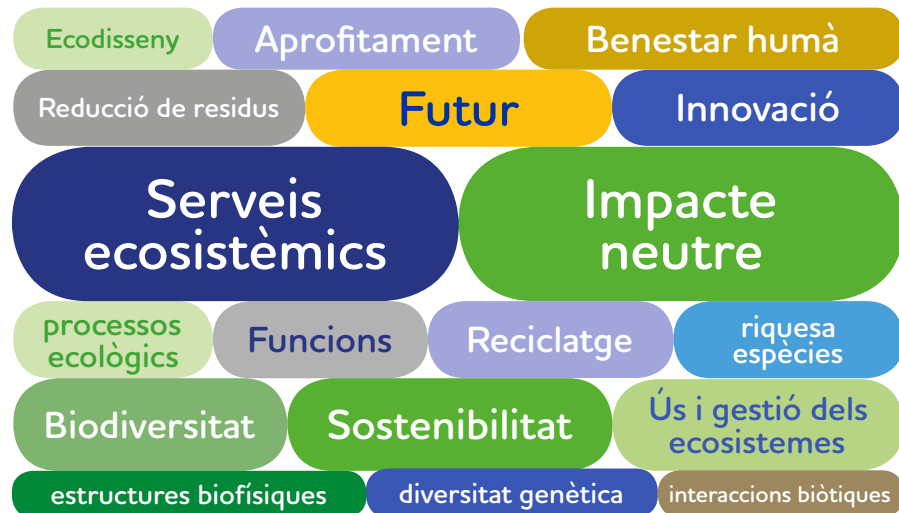
De les conclusions d'aquest estudi se'n derivaran polítiques i objectius que dirigiran l'actuació d'Aigües de Mataró durant els anys vinents.

Portar a terme accions per reduir la petjada de carboni (emissions de gasos amb efecte d'hivernacle) i la petjada hídrica (volum d'aigua que es consumeix o contamina per poder generar un producte o mantenir un servei), millorar la satisfacció del

nivell de servei ofert per AMSA, accés equitatiu a l'aigua potable, gestió sostenible i ús eficient dels recursos naturals i promoure pràctiques que minimitzin el consum d'aigua envasada són algunes de les accions i dels objectius d'aquest pla.

## Extractes de l'Informe de Sostenibilitat 2019

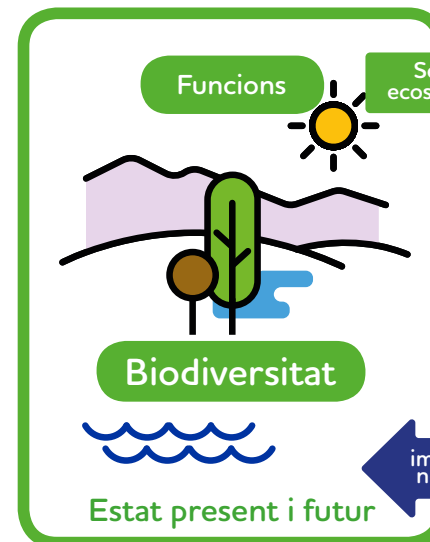
### Cap a l'impacte neutre



Aigües de Mataró

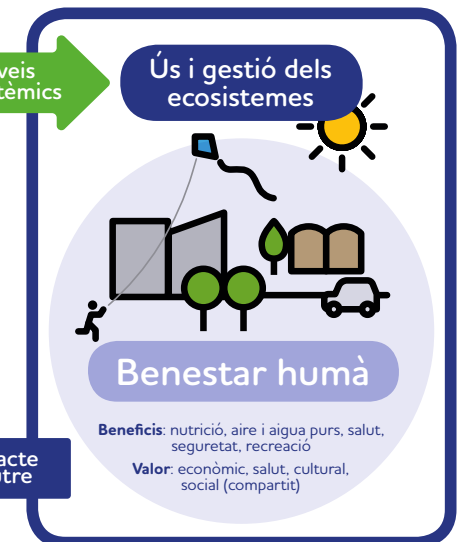
Informe de Sostenibilitat Aigües de Mataró 2019 - Pàg. 32

### Ecosistemes de Mataró

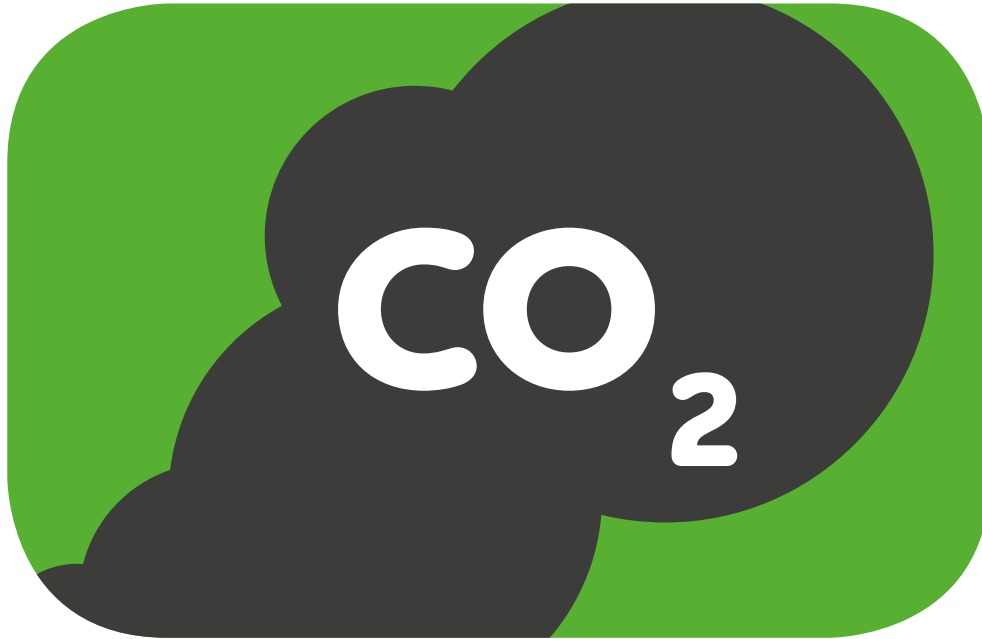


Aigües de Mataró

### Sistemes socioeconòmics



Informe de Sostenibilitat Aigües de Mataró 2019 - Pàg. 33

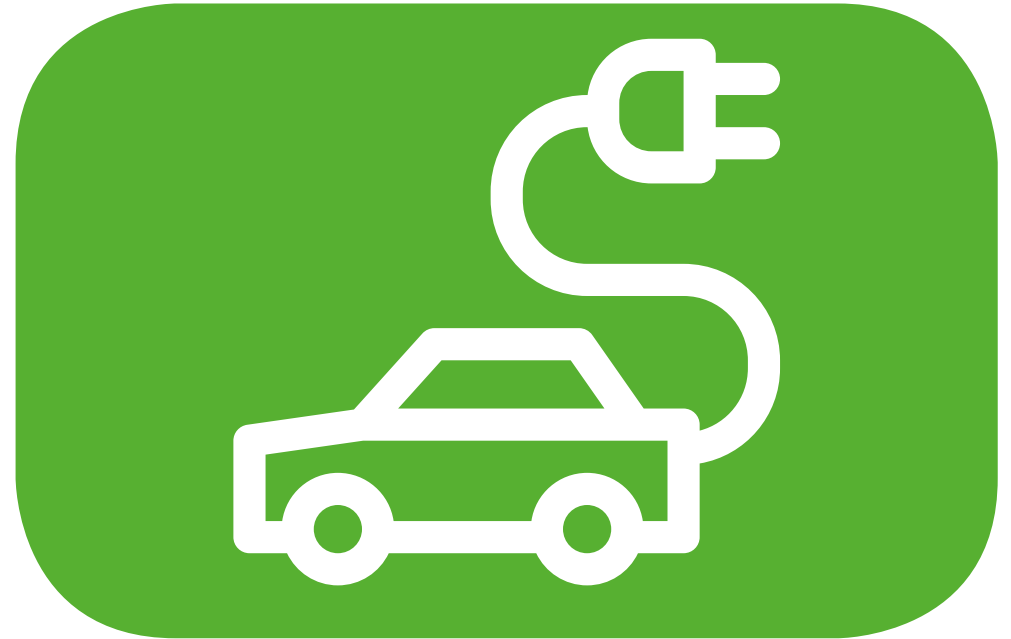


## Petjada de CO<sub>2</sub>

La petjada de carboni és l'indicador de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle associades al cicle de vida d'un producte, servei o organització. Es quantifica en emissions de CO<sub>2</sub> equivalent que són alliberades a l'atmosfera.

Com a part del nostre posicionament en lluita contra el canvi climàtic, s'ha considerat necessari calcular la petjada de CO<sub>2</sub> de la nostra companyia

per conèixer-ne la magnitud i els diferents factors que hi contribueixen. A l'estudi realitzat, s'ha detectat que el consum d'energia elèctrica n'és el principal contribuïdor. Aquest fet ha motivat que Aigües de Mataró reorienti la seva política de consum cap a energies provinents de fonts renovables i hagi iniciat accions per, en un futur, potenciar l'autoconsum amb instal·lacions pròpies.



## Parc de vehicles elèctrics

Aigües de Mataró ha elaborat un pla de renovació de la flota de vehicles per establir una estratègia de transició cap a una flota amb nul o baix nivell d'emissions. És per això que també, durant aquest últim any, s'han preparat dues zones,

a la nostra seu, amb bases de càrrega per a vehicles i motocicletes elèctrics. En una primera fase, també s'ha avaluat satisfactòria la usabilitat d'un vehicle híbrid per a la nostra activitat, i s'ha planificat la compra de 2 cotxes elèctrics.





2



Aigües de Mataró  
**i la societat**

# Els clients

## El consum d'aigua

Aigües de Mataró subministra aigua potable al terme municipal de Mataró, amb una extensió de territori de **22,5 km<sup>2</sup>** i **127.014 habitants** (segons el padró d'habitants a 1 de gener de 2018).

Els **59.168 clients registrats** a 31 de desembre de 2018 consumeixen diàriament **17.654.000 litres** d'aigua. Això significa que Mataró consumeix actualment l'equivalent als litres

d'aigua de 7 piscines olímpiques diàriament.

Al 2018, el consum domèstic es va incrementar per l'augment de **300 abonats més**. Hi va haver una lleugera disminució del consum no domèstic i una disminució important del consum públic, perquè va ser un any excepcionalment plujós.

En general el consum total s'ha mantingut estable l'últim any després de mantenir una tendència a l'alça des del 2015.



2018

**59.168**  
clients

### Distribució consum per usuaris

73 % domèstics

3 % públics

5 % entitats socials

19 % no domèstics

**17.654.000**  
litres d'aigua diaris

2015-2018

### Variació consum d'aigua per usuaris (m<sup>3</sup>)

	2015	2016	2017	2018
domèstics	4.441.839	4.463.074	4.514.068	4.550.886
públics	343.353	429.152	407.432	384.012
entitats socials	236.000	232.475	223.179	219.856
no domèstics	1.247.213	1.249.425	1.304.927	1.289.326
<b>Total</b>	<b>6.268.405</b>	<b>6.374.126</b>	<b>6.449.606</b>	<b>6.444.060</b>



## Consum responsable

El consum domèstic ressalta l'elevada conscienciació i col·laboració ciutadana en l'ús responsable de l'aigua.

Aquest consum s'ha incrementat i actualment se situa en els **98,6 l/hab/dia**, però segueix estant per sota de la mitjana de Catalunya que es troba actualment en els **118 l/hab/dia** segons dades de l'ASAC.

## La tarifa

La política tarifària per blocs de consum incentiva l'estalvi i el consum responsable de l'aigua. La tarifa d'AMSA permet que la companyia pugui invertir en millores per al servei.

Des del 2013, s'han mantingut els mateixos preus a la tarifa sense que això hagi afectat la qualitat del servei, gràcies a una gestió eficient i al control de la despesa.

2018

**98,6**

l/dia/habitant de consum domèstic

**118**

l/dia/habitant de mitjana de Catalunya

2015-2018

Variació dotació i consum

	2015	2016	2017	2018
Habitants Mataró a 1 de gener	124.934	125.631	126.159	127.014
Dotació Mataró l/dia/habitant	150	156	153	151
Consum domèstic l/dia/habitant	96,7	97,5	98,3	98,6

# Atenció als clients

## Gestions i tràmits

Aigües de Mataró ofereix la possibilitat de realitzar les gestions des de qualsevol dels canals que posa al servei de l'usuari, ja sigui presencialment, per telèfon, per correu electrònic o consultes des del web.

En el Departament d'Atenció al Client s'han tramitat **1.086 altes, 693 baixes, 4.133 canvis de nom i 9.344 canvis de domiciliació bancària.**

2018

15.256

tràmits gestionats

3.900

consultes en línia

8,5

ordres de treball  
al dia

## El servei avaries 24/365

El telèfon d'avaries està a disposició dels clients i usuaris les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.

Durant el 2018, s'ha realitzat una mitjana de **8,5 ordres de treball al dia** relacionades amb avaries o avisos dels clients i usuaris.



## Oficina virtual

L'oficina virtual permet als abonats consultar lectures i consums, visualitzar i imprimir les factures, consultar i modificar algunes de les dades dels contractes, pagar factures, sol·licitar la factura sense paper i enviar sol·licituds, queixes, reclamacions o qualsevol demanda d'informació amb seguretat, sense desplaçaments i a qualsevol hora. En aquest mandat, s'ha habilitat el pagament de factures des

## Clients satisfets

Aigües de Mataró, dins les línies estratègiques, té present millorar la participació i la comunicació amb els usuaris i la ciutadania. És per això que cada 2 anys realitza una enquesta a tots els abonats per tal de recollir-ne l'opinió i detectar oportunitats de millora. L'enquesta de 2019 està en curs i es disposarà de les dades a mitjans d'any.

A l'última enquesta de satisfacció realitzada (2017), es va demanar

d'aquesta plataforma i, a inicis del 2019, l'oficina virtual ha estrenat nova imatge i noves funcionalitats que inclouen: l'accés amb registre, nou disseny responsiu que permet una bona visibilitat tant des d'un PC com des d'altres dispositius com ara tauletes o telèfons intel·ligents, possibilitat de gestionar diversos contractes des d'un mateix registre i d'adaptar futurs tràmits tant dins com fora de l'oficina virtual.

la valoració respecte a temes com el consum de l'aigua de l'aixeta per beure, el servei, la comprensió de la factura, l'atenció al client, l'oficina virtual, el web, etc. També es van valorar els suggeriments dels enquestats.

La resposta a la valoració global d'AMSA va ser positiva per a un 91 % dels enquestats. Únicament un 6 % van expressar una opinió negativa.



2017

Enquesta de valoració global AMSA

**91%**  
de clients satisfets

# Aigua social

Aigües de Mataró va ser una de les empreses de subministrament d'aigua pioneres en la creació de mesures socials.

El **2012** va crear el **Fons Social** i la **Tarifa Social** per garantir el subministrament d'aigua a les famílies amb pocs recursos econòmics, de manera que quan al 2015 s'aprova la **Llei 24/2015, del 29 de juliol**, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, AMSA ja té rodatge

amb algunes de les mesures que proposa aquesta llei.

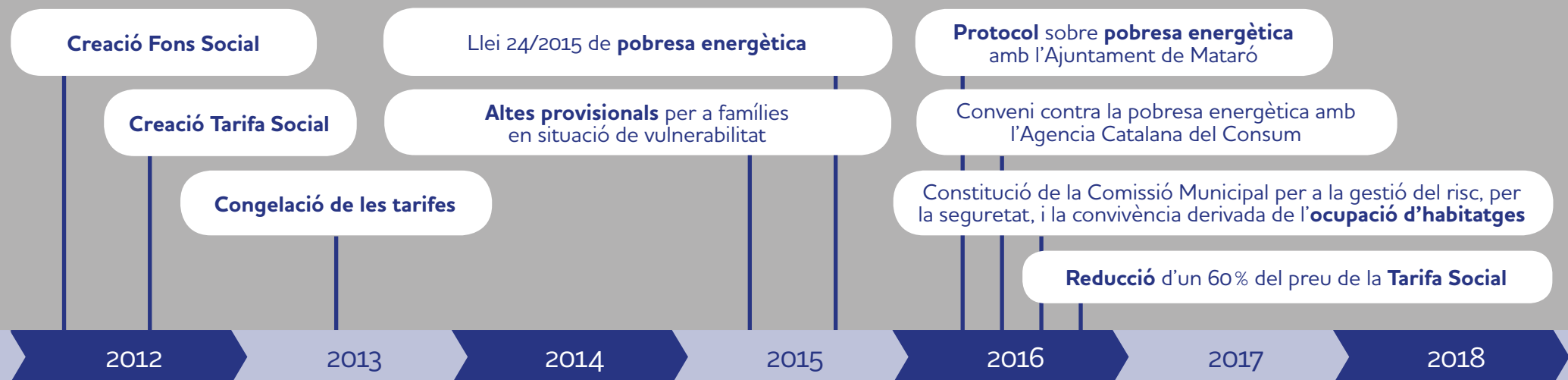
A partir d'aquí, el novembre de **2016** es va signar un **protocol de l'Ajuntament de Mataró i Aigües de Mataró** que regula els mecanismes d'acció social per afrontar les diferents situacions vinculades amb la pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica, i garantir-ne el servei.

El mateix mes es va signar un **conveni entre l'Agència Catalana del Consum i AMSA**, sobre l'aplicació de

mesures d'atenció solidària a persones físiques i unitats familiars en situació de pobresa energètica relacionada amb el subministrament bàsic d'aigua. Aquest conveni estableix mesures, acords i convenis per a la concessió d'ajuts a fons perdut o descomptes notables en el servei d'aigua a persones i famílies en situació de risc d'exclusió residencial.

El mateix any, per iniciativa municipal i amb la participació de diferents entitats de la ciutat, de l'àmbit polític, jurídic,

corporatiu i participatiu, juntament amb AMSA, es va constituir la **comissió municipal per a la gestió del risc, per a la seguretat, i la convivència derivada per l'ocupació d'habitatges** sense titularitat ni autorització. Una de les prioritats d'aquesta comissió és establir línies d'intervenció social per oferir solucions, tant a les comunitats de veïns afectades, com als ocupants, si hi ha la possibilitat, sempre previ estudi i avaluació del risc generat i de les conseqüències.



## Fons Social

El Fons Social, instaurat a la companyia de manera pionera a Catalunya l'any 2012, és un mecanisme d'acció social que permet atendre les factures impagades d'aigua i clavegueram de les famílies en especial risc d'exclusió social per efectes de la crisi econòmica. Respon a criteris de renda valorables pels professionals dels Serveis Socials Municipals que són qui decideixen qui o quines famílies s'hi poden acollir.

Tot i que la dotació del Fons Social ha estat de 65.000 € aquests anys, últimament no s'exhauria la dotació

pressupostada, a causa de l'atorgament d'un ajut alternatiu que assigna la Generalitat.

Per aquest motiu, el 2018 ha augmentat el nombre de famílies beneficiàries d'aquest ajut amb criteris de compromís i equitat sempre que siguin famílies identificades com a vulnerables segons l'informe de Risc d'Exclusió Residencial.

El 2018 la despesa del Fons Social ha estat de 64.845,82 €, d'aquesta manera s'exhaureix l'import, i se'n reverteix la totalitat a les famílies vulnerables, que són l'objecte últim del fons.



2018

Fons Social

446  
famílies  
beneficiades

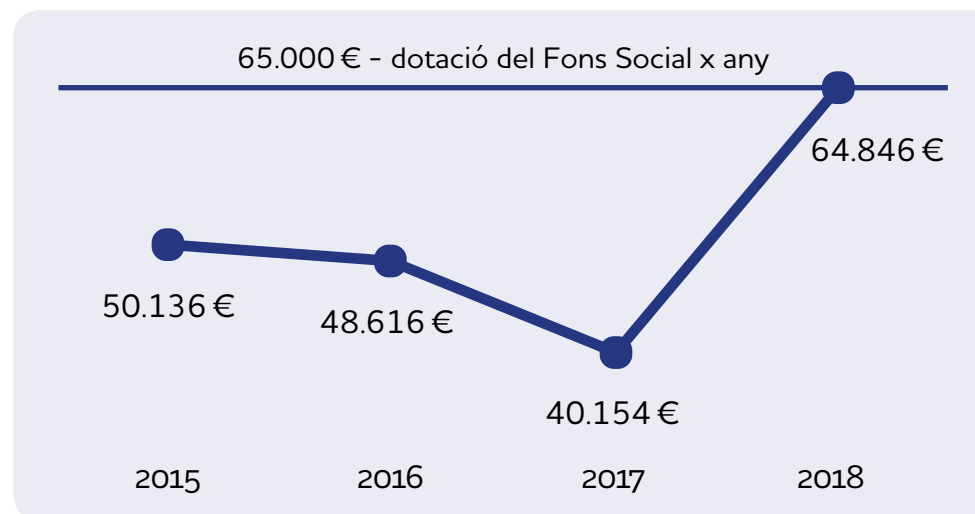
447  
rebutts

65.000 €  
dotació  
del Fons Social

64.845,82 €  
despesa  
del Fons Social

2015-2018

Variació despesa Fons Social



## Tarifa Social

Aigües de Mataró disposa des de l'any 2012 de la Tarifa Social basada en la que va implantar l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) a la Llei 7/2011 quan va crear el cànon social.

Ser beneficiari d'aquesta tarifa suposa una disminució important en el preu de la factura, sobretot des de l'any 2016, quan es va aprovar una reducció significativa en el seu import.

Des del 2016 també es va intensificar la difusió i promoció d'aquesta tarifa, tant a la seu de la companyia com a les dependències de Benestar

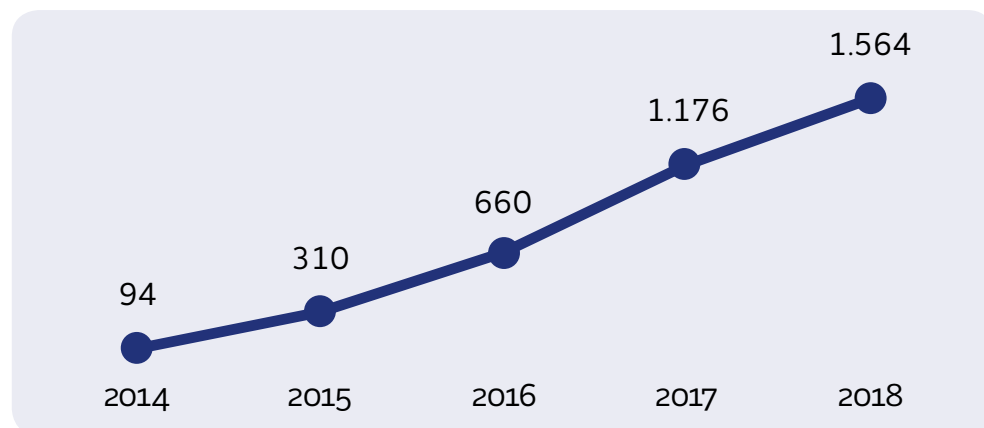
Social i s'ha anat incrementant el nombre de persones que fan el tràmit per acollir-s'hi.

Durant el 2018, s'ha continuat amb l'ajuda a la tramitació d'aquesta tarifa, ara ja des de les oficines d'AMSA.



2014-2018

Variació Tarifa Social (beneficiaris)



## Altes provisionals per a famílies en situació de vulnerabilitat

Des del 2015, AMSA ha facilitat la contractació provisional d'aigua a aquelles persones en situació de vulnerabilitat econòmica que estan ocupant un habitatge de titularitat bancària, sempre que el departament de Benestar Social de l'Ajuntament emeti un informe que justifiqui la situació per a l'aplicació dels drets de les persones en situació de risc d'exclusió residencial.

Aquest mecanisme només s'aplica quan la propietat no ho desautoritzi expressament. La finalitat és la de donar servei d'aigua als usuaris mentre durin els tràmits de regularització

del contracte de lloguer, entre l'abonat i la institució financera.

Fins el 31 de desembre de 2018 s'han rebut 226 sol·licituds, de les quals s'han aconseguit 75 contractes provisionals i 13 d'indefinitos.



2018

Altes provisionals

226  
sol·licituds

13  
contractes indefinits

75  
contractes provisionals



## Facilitats de pagament

Una de les mesures socials, recollides en el protocol, és la de facilitar el pagament a terminis i sense recàrrecs, segons les particularitats de cada abonat. També, en aquest àmbit d'actuació, es dona suport financer als clients amb subministrament per aforament que vulguin substituir-lo per un comptador o als habitatges que formen part d'edificis amb comptador comunitari i que volen contractar-ne d'individuals per evitar conflictes.

L'any 2018 es van establir **615 compromisos de pagament**.

## Preus especials per a famílies nombroses

La companyia té establert per tarifa, un preu especial per a les famílies nombroses o per a més de tres persones empadronades en un mateix habitatge. Per cada resident acreditat que excedeixi de tres membres, s'amplia el límit del segon tram de consum, a raó de 3m<sup>3</sup> al mes, i per al tercer tram de consum a 6 m<sup>3</sup>.



## Contractació de comptadors individuals en algunes comunitats

Hi ha algunes comunitats de veïns en les quals cada habitatge d'un edifici rep el subministrament d'aigua a partir d'un sol comptador comunitari i en alguns casos aquest fet ocasiona problemes en la convivència o interfereix en els tràmits per acollir-se a ajudes socials.

Amb la contractació de comptadors individuals, cada usuari pren responsabilitat del seu consum i del seu deute i pot acollir-se, si ho necessita, a les ajudes socials.

Durant el 2018, s'ha realitzat la contractació de comptadors individuals en dos edificis de Mataró. En total han contractat comptadors individuals 45 veïns.

En col·laboració amb el Servei de Benestar Social, s'ha possibilitat la gestió del deute i de l'import de l'alta del comptador de les persones vulnerables econòmicament que ho necessitessin. Per a l'adequació de la instal·lació interior, AMSA ha concedit **finançaments sense interessos** a un any de termini per un total de **42.150,48 €**.

2018

615

compromisos de pagament

45

comptadors individuals contractats procedents de comptadors comunitaris





## Fent ciutat

La participació i la col·laboració amb projectes, entitats, associacions i escoles és una mostra del compromís de servei que manté Aigües de Mataró amb la ciutat.

Uns exemples són els convenis de col·laboració amb entitats que organitzen esdeveniments de la ciutat com són la **Fira de l'Arbre i la Natura**, la promoció de **Les Santes**, la campanya del **Got Solidari de Les Santes**, en el patrocini de les **Jornades Científiques**, les **Dissantes**, esdeveniments esportius, etc.

També col·labora amb **Mataró Audiovisual**, i en activitats realitzades per la **Casa Capell**, etcètera.

En un àmbit més concret però no menys important, cal destacar les col·laboracions en projectes d'algunes altres associacions sense ànim de lucre com ara **escoles, clubs esportius, associacions de veïns o entitats de la ciutat**.

En el terreny formatiu, la companyia participa en activitats amb **escoles, instituts i centres de formació** explicant el cicle de l'aigua i el funcionament i l'organització de la companyia.

# Proveïdors

Amb la voluntat de progressar en el bon govern i la transparència i alhora fer-ho compatible amb l'eficiència de la gestió i l'optimització dels recursos, AMSA ha aprofundit en la implantació de les millors pràctiques en la contractació d'obres, serveis i subministraments amb el màxim respecte a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

En aquest sentit, AMSA ha seguit portant a terme durant el 2018 un estricte procés d'**homologació de proveïdors** que ha implicat tant aquells proveïdors subjectes a processos de licitació oberts com als que fan referència a la contractació.

L'objecte de l'homologació és **assegurar la solvència econòmica dels proveïdors** mitjançant la verificació dels comptes de les societats, així com de la principal documentació administrativa. Igualment, es verifica que les societats disposen dels mitjans tècnics per complir l'objecte per al qual són contractades.

Un cop homologades les empreses, poden participar dels processos de contractació d'acord als criteris que estableixen els serveis tècnics d'AMSA.

L'any 2018 van ser **homologades** un total de **67 empreses** que van participar en un total de **12 licitacions d'obres, serveis i subministraments**, per un import global de **6.829.248 €**.



2018

**6.829.248 €**

import global per licitacions d'obres i serveis el 2018

**12**

licitacions  
d'obres i serveis

**67**

empreses  
homologades

# L'equip humà

La plantilla, durant aquests últims anys, s'ha mantingut estable, en virtut del compliment de la normativa de la taxa de reposició.

En aquest sentit, i per adaptar-se a les necessitats de nous perfils, la companyia ha potenciat durant aquest període els procediments de promoció interna i el desenvolupament professional dels treballadors.



2018

L'equip d'AMSA

2018

Tipologia de contractes

80

treballadores  
i treballadors

27

dones

53

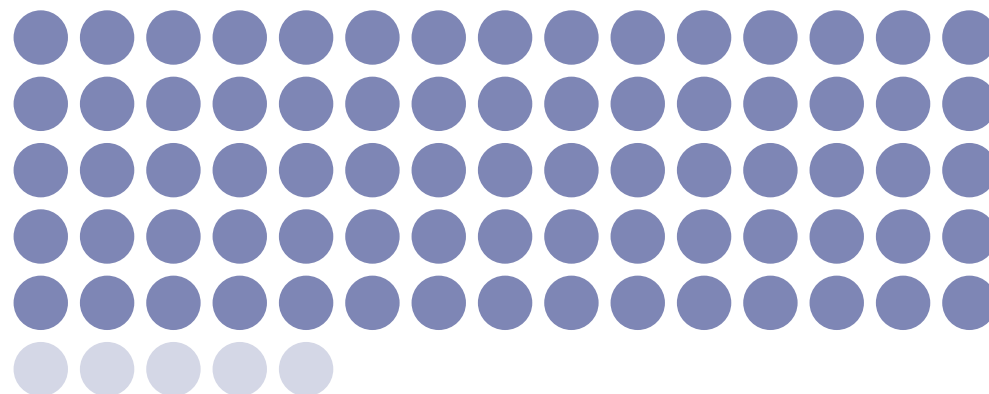
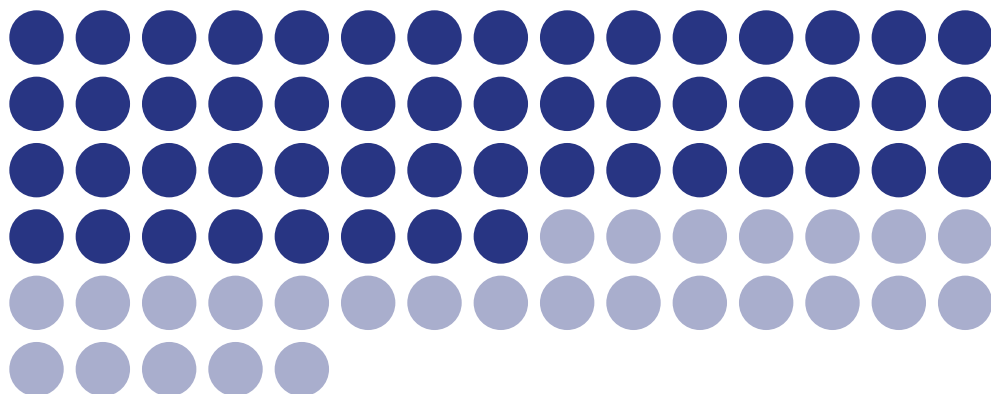
homes

75

Indefinits

5

Temporals



# Valorització i desenvolupament del talent

Per desenvolupar l'objectiu estratègic de la gestió del talent, des l'àmbit de recursos humans, durant el període 2015-2018, s'ha treballat en un pla formatiu que ha tingut com a objectiu principal estimular el creixement personal i professional dels treballadors.

En la definició dels diferents objectius específics que se'n deriven es va apostar per intensificar l'ús de les tecnologies, estimular l'organització del treball amb criteris d'eficiència i estimular la formació permanent.



## Pla de formació d'Aigües de Mataró

Pel que fa al pla de formació permanent, durant aquests 4 anys s'ha potenciat el nombre d'accions que s'han portat a terme, s'ha incrementat el pressupost anual dedicat a la formació fins als 30.000 euros de l'any 2018, concretant-se en un total de **60 accions formatives**, en les quals han participat **la totalitat dels treballadors**.

Això ha estat possible gràcies a l'aprovació per a l'any 2018

del **programa específic de participació en la formació permanent**.

Finalment, cal destacar també que, en l'àmbit de la transformació digital s'ha realitzat durant aquest període una avaluació de les competències digitals dels treballadors de la companyia i s'ha iniciat un **pla de formació específic en habilitats digitals**.

## Convenis de pràctiques amb centres formatius

Durant aquest període, s'ha treballat en la consolidació del model, amb l'increment del nombre de convenis en pràctiques amb escoles i universitats, i s'han assentat les bases per a iniciar la col·laboració amb les escoles de FP dual.



2018

Accions de formació

60

accions

2.993

hores de formació

Tots

els treballadors d'AMSA

**15** Accions de Seguretat i Salut dels Treballadors

**4** Accions de Gestió del Talent

**8** Accions de Qualitat, Medi ambient i Compliance

**8** Accions de Gestió de Tecnologia

**20** Accions de Coneixement i Habilitats

**5** Millora de la Comunicació

2018

Convenis de pràctiques

895

hores de conveni amb universitats

400

hores de conveni amb centres de formació professional

### Principals convenis signats durant l'últim any

- UPC - Màster en Enginyeria del Terreny i Enginyeria Sísmica.
- Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona - Grau en Enginyeria de Geoinformació i Geomàtica.
- Escola Tècnica Superior d'Enginyers de Camins, Canals i Ports Màster Enginyeria Camins Canal i ports.
- FP - Química ambiental i Sistemes microinformàtics.

# Seguretat i qualitat de l'ambient laboral

En aquest àmbit, s'ha continuat amb el **programa d'inversions a les instal·lacions**, que ha suposat la millora de la seguretat en determinats pous i dipòsits de la companyia, amb la col·locació de mesures de protecció col·lectives.

En l'àmbit de gestió de la seguretat laboral s'ha treballat durant aquest període en la **gestió del canvi cultural** cap a la integració de la **prevenció** en totes les activitats que es porten a terme a la companyia.

En aquest sentit, **s'ha potenciat la formació en la gestió de la prevenció de riscos laborals** i s'han implementat diferents sistemes d'informació que contribueixen a la integració de la formació en els diferents àmbits funcionals de l'empresa.

Això ha permès a la companyia poder iniciar aquest últim any el procés per aconseguir **l'acreditació de la ISO 45001, de seguretat i salut laboral**.

2018

15

accions formatives  
en l'àmbit de la seguretat  
i la salut

92,37%  
de satisfacció  
i salut laboral





3 ●

Cap a una  
gestió integral  
**de la qualitat**



# El futur de la gestió de l'aigua

L'aigua, pels seus valors ecològics i socials, és més que un recurs: és un **patrimoni natural imprescindible** que cal preservar i gestionar amb eficiència i consciència.

Aigües de Mataró, SA és una empresa pública que gestiona un bé col·lectiu bàsic, com és **l'aigua: un recurs natural escàs i estratègic**.

Per aquest motiu, AMSA integra des de sempre les preocupacions socials i mediambientals en les relacions amb tots els interlocutors i en les operacions i activitats comercials.

En aquest sentit, AMSA és un referent de la ciutat de

Mataró, que enfoca l'activitat en la **millora constant**, amb un compromís clar amb la **modernització** i el **creixement sostenible**.

La integració dins l'estratègia corporativa dels **Objectius de Desenvolupament Sostenible** elaborats per l'ONU és una evidència d'aquest compromís.

Per aquest motiu, la sostenibilitat és vista sota un punt de vista **ambiental**, i també **social**, enfocant a tots els grups d'interès amb els quals interactua AMSA: els clients, els proveïdors, i els propis treballadors, procurant incorporar en el seu treball el concepte d'economia circular.

**l'aigua: un recurs natural escàs i estratègic**





# Els quatre eixos per millorar el servei

1. **Estimular el talent, amb la intensificació de l'ús de les tecnologies, l'organització i posant en valor la formació permanent.**
2. **Aplicar i revisar els plans directors d'aigua i clavegueram.**
3. **Innovar en tecnologia, amb la integració dels diferents sistemes per automatitzar els processos.**
4. **Gestionar el canvi segons l'anàlisi i gestió dels riscos, d'acord amb la ISO 9001:2015 i la resta de normes actuals de gestió que estem implantant.**

A partir del 2019, es vol impulsar un cinquè eix: aprofitar el rigor acadèmic, per disminuir els impactes negatius al medi que provoquen les activitats de la companyia, i que aquests estiguin ben mesurats, controlats i esdevinguin sostenibles.

Per això, es disposa des de finals del 2018, de l'**Informe de Sostenibilitat i Economia Circular**, que ha elaborat la Càtedra UNESCO de sostenibilitat de la UPC. Aquest informe, fa una diagnosi i unes propostes de millora.

En aquest sentit, també hi podrà ajudar la Càtedra de Sostenibilitat i Economia Circular del Tecnocampus que s'ha impulsat des d'AMSA i que podrà donar suport a algunes d'aquestes propostes.

Aquests impactes al medi que caldrà anar controlant i millorant fan referència a la **petjada de carboni**, a la **petjada d'aigua**, a l'**economia circular i els residus**, a la **responsabilitat social corporativa**, als serveis ecosistèmics de l'entorn i a la comunicació i les infraestructures.

# Les eines de gestió

## Els plans directors

La companyia disposa de dues eines fonamentals per garantir, en un futur, la bona gestió del cicle integral de l'aigua a la ciutat de Mataró: el **Pla Director de l'Aigua de Mataró (PDAM 2011-2025)** i el **Pla Director de Clavegueram de Mataró (PDCLAM 2003-2018)**.

A aquests dos plans directors cal afegir-hi, des del 2015, el **Pla Director d'Integració dels Sistemes d'Informació (PDSI 2015-2020)**, i el **Pla Director de Comptadors (PDCOM)**, publicat el 2016.

Els quatre plans directors permeten a l'empresa planificar les actuacions i inversions necessàries per desenvolupar els pròxims anys a Mataró, per tal de seguir millorant la qualitat del servei, mantenir l'eficiència assolida en la gestió del cicle integral de l'aigua, i apostar per la innovació i la responsabilitat social.

### PDAM

**Resum Pla Director de l'Aigua**

PDF - 830 kB

### PDCLAM

**Pla Director de Clavegueram**

PDF - 661 kB



## AMSA i la Directiva Marc de l'Aigua

Cada dia és més evident que les polítiques d'aigua basades en l'augment de l'oferta són insostenibles des d'un punt de vista socioeconòmic i mediambiental.

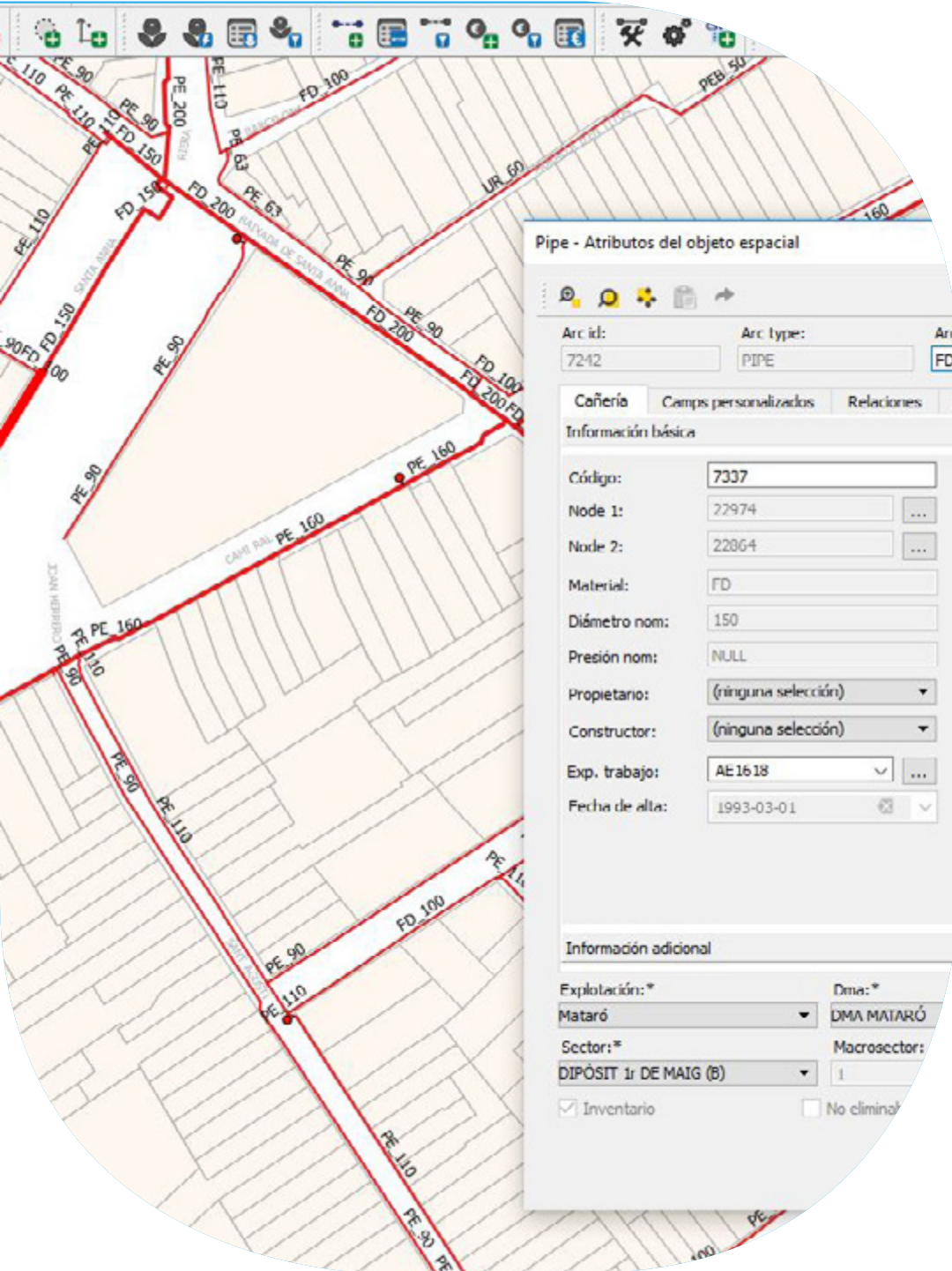
La ciutat de Mataró va ser una de les primeres a prendre'n consciència i en abandonar els sistemes tradicionals de gestió, i assumir els reptes que suposen les noves polítiques de l'aigua basades en la gestió de la demanda.

En aquest sentit, la Directiva Marc de l'Aigua (DMA), com a marc normatiu integrat i transparent cap als membres de la Unió Europea, defineix la «Nova cultura de l'aigua» amb polítiques, estratègies i objectius per assolir.

### Principis bàsics

Aigües de Mataró incorpora els quatre principis bàsics de la DMA en la gestió integral de l'aigua:

- Principi de no deterioració i manteniment del bon estat de les masses d'aigua superficials i subterrànies.
- Principi d'enfocament combinat de la contaminació i gestió integrada del recurs.
- Principi de participació social i transparència en les polítiques de l'aigua.
- Principi de plena recuperació de costos en la gestió dels recursos i espais aquàtics.



# Tecnologia i innovació

## Les TIC i els sistemes d'informació de gestió de l'aigua 2015-2018

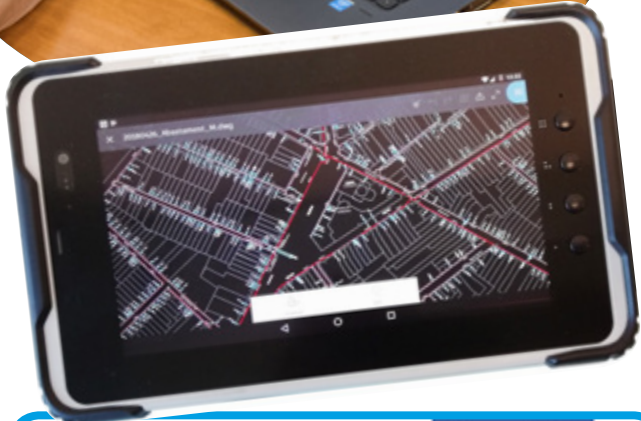
Les tecnologies de la informació i de la comunicació són un element de gran valor estratègic per garantir amb criteris d'eficiència i eficàcia un servei d'abastament d'aigua, clavegueram i de laboratori.

Aigües de Mataró va iniciar l'elaboració i el desplegament del **Pla Director de Sistemes d'Informació 2015-2020**, que té per finalitat orientar els esforços i les inversions en tecnologies de l'empresa en els pròxims anys.

### Objectius del Pla Director de Sistemes d'Informació (PDSI 2015-2020)

- Alineació dels sistemes d'informació amb la visió estratègica de l'organització.
- Integració dels sistemes d'informació.
- Disposar d'una planificació de les inversions en TIC.
- Capacitat d'adaptació a canvis que puguin sorgir en el model de negoci.
- Desenvolupament de nous avantatges competitius a partir de l'ús de les TIC.
- Gestió efectiva i millora de la interacció amb el ciutadà.

# Accions del Pla Director de Sistemes d'Informació per anys



## 2015

- Migració al nou sistema de gestió d'abonats: AquaCIS.
- Canvi al nou sistema de suport de la gestió administrativa: Sage Murano.

## 2016

- Es va redactar pla Director de Comptadors 2016-2020, que ens permetrà renovar progressivament la flota de comptadors fins a l'any 2020, per garantir-ne així la seva fiabilitat i per permetre anar implementant progressivament la lectura remota a tota la ciutat. D'aquesta manera, es millora el control de fuites i la rapidesa en la detecció de frauds. A finals del 2020, es preveu que 36.000 dels 57.000 comptadors de Mataró ja permetran la telelectura.
- S'implanta un programari de gestió d'activitats empresarials, que permet controlar que les empreses proveïdores compleixin amb tots els requeriments legals necessaris per treballar amb AMSA.

## 2017

- Implantació d'un sistema de gestió de flotes.
- Millora de la ciberseguretat.
- Estudi i implantació de la gestió documental.
- Implantació del Sistema d'Informació Geogràfica GISWATER.
- Implantació del nou reglament de protecció de dades.
- Lectura d'un sector de la Llàntia amb tecnologia ràdio.
- Millora del disseny web corporatiu intranet/extranet.
- Millora del sistema de telecomandament.
- Estudi dels indicadors i quadres de comandament.

## 2018

- Integració intranet-extranet-oficina virtual.
- Implantació del portal del treballador.

## 2019

- Implantació de la gestió d'ordres de treball en dispositius mòbils.
- Gestió de tràmits a l'oficina virtual.

# Gestió de la qualitat

El sistema de qualitat és una eina organitzativa que, basant-se en el principi de millora contínua, pot arribar a abarcar tots els aspectes de l'empresa: operacional, medi ambient, qualitat del producte, seguretat i salut, seguiment de compromisos i obligacions, control d'infraestructures crítiques, responsabilitat social corporativa, etc.

El sistema de qualitat actual d'AMSA ja comprèn els aspectes **operacionals, mediambientals i de seguiment de compromisos i obligacions**. En un horitzó de 5 anys, l'objectiu és incloure tots els aspectes de l'empresa i, sempre que sigui possible, validant la seva implantació amb certificacions externes.

## Cap a una gestió integral de la qualitat

Durant el 2018, ens vàrem certificar per la nova ISO 9001:2015 (qualitat) i vàrem consolidar la integració de la ISO 14001:2015 (medi ambient) mitjançant dues auditories internes, una de les quals va ser duta a terme per consultors externs. És per això que s'ha programat la certificació de la norma ISO 14001:2015 per al 2019.

Per una altra banda, un cop consolidada la gestió de l'acompliment conforme a la ISO 19601, s'han iniciat dos nous projectes d'integració:

- **ISO 4500:2018, Sistemes de gestió de la seguretat i salut en el treball.**
- **ISO 19601:2017, Sistemes de gestió de *compliance* penal.**





## Gestió del *compliance*

La multitud d'obligacions legals i compromisos adquirits que té una empresa com la nostra, juntament amb la complexitat del seguiment i control, han fet necessari implantar eines de gestió que vetllin per complir-los.

La gestió del *compliance* és, per una banda, una activitat preventiva que s'ocupa de prevenir el risc d'incompliment de l'activitat de l'empresa amb les obligacions i els compromisos, i per l'altra banda suggereix on es trobin desalineacions, les solucions més adequades.

El *compliance* és la base d'un sistema de prevenció de delictes i una eina de suport per a la gestió de la transparència. Amb el sistema de gestió del *compliance* implantat durant el 2017, AMSA va desenvolupar un **pla de prevenció de delictes** i un **comitè de gestió del *compliance***, operatiu des del juliol del 2017.

## Prevenció de riscos penals

En el context legal, arran del darrer codi penal, les empreses han hagut de desplegar els seus propis plans de prevenció de delictes per tal de mitigar responsabilitats.

El compliment i el control d'obligacions legals, ha obligat a implantar mecanismes molt més proactius de vigilància.

En aquest marc, el control d'obligacions com també el de compromisos adquirits, obliga a escenificar encara més que abans una gran diligència i velocitat de resposta.

Tot plegat, s'instrumentalitza en sistemes de gestió de l'acompliment, com per exemple els que es basen en la ISO 19600, havent estat auditat exitosament durant el 2018 per Intedyda.

Un cop verificada la seva implantació s'ha decidit anar un pas més enllà i s'ha iniciat la integració de la norma **ISO 19601** (gestió del *compliance* penal) que esperem poder certificar durant el 2019.

## Gestió de la seguretat i salut en el treball

La recent publicació de la norma ISO 45001:2018 ens ha donat una nova oportunitat de millora en aquest aspecte.

Tot i que la nostra empresa ja treballa conforme als requeriments legals en aquesta matèria, el desplegament de la gestió sota una norma internacional i la seva certificació, consolidarà la nostra sistemàtica actual.

## Bon govern i gestió ètica

Aigües de Mataró disposa d'un codi ètic per a les persones que hi treballen. També s'han elaborat protocols relatius a les relacions amb proveïdors i administracions, així com una normativa interna relativa als conflictes d'interès.

Disposem d'un canal de denúncies anònim, que està a disposició de totes les parts interessades de la nostra organització.



4 ●

La companyia  
**2015-2018**



# Qui som

Aigües de Mataró, SA (AMSA) és una societat de dret privat amb domicili al carrer Pitàgores, 1-7 de Mataró, de capital íntegrament propietat de l'Ajuntament de Mataró, que, d'acord amb els seus estatuts i el contracte programa amb l'Ajuntament, s'encarrega de la gestió integral de l'aigua de la ciutat.

## Objecte social

La societat té per objecte la gestió directa del **servei públic de subministrament d'aigua potable**, que consisteix en el sanejament i la depuració d'aigües residuals, la captació, la regulació, la conducció, el

tractament, l'emmagatzematge i la distribució d'aigua potable, així com **la recollida, conducció, depuració i abocament d'aigües pluvials i residuals**.

També té l'encàrrec municipal del manteniment de les **fonts ornamentals** de la ciutat.

Així mateix, i d'acord amb la deguda previsió de les necessitats, AMSA planifica, projecta, executa i conserva les **obres i instal·lacions** necessàries per a l'establiment i la prestació dels esmentats serveis públics, i també les activitats tècniques i comercials d'assessorament i els estudis relatius a l'objecte social.



## La història d'AMSA

- 1900** Constitució de Fradera i Cia
- 1922** Constitució de Aguas de Argenton a Mataró, SA
- 1946** Fusió amb el Servei Municipal d'Aigües de Mataró
- 1967** L'Ajuntament de Mataró adquireix el 100 % de les accions
- 1968** L'aigua del Ter arriba a Mataró
- 1986** La companyia adopta el nom actual, Aigües de Mataró, SA
- 1990** Transformació d'Aigües de Mataró, SA en una Societat Privada Municipal
- 2001** Ampliació de l'objecte social: aigua potable, clavegueram, medi ambient, calor, laboratori, obres i estudis

# Activitats d'AMSA

Les activitats comprenen la **protecció del medi ambient** i les **infraestructures urbanes** que tinguin relació directa amb el **cicle de l'aprofitament i la gestió integral de l'aigua**, així com la generació, la recuperació i la **distribució de calor**, que provingui de serveis públics i d'instal·lacions mediambientals.

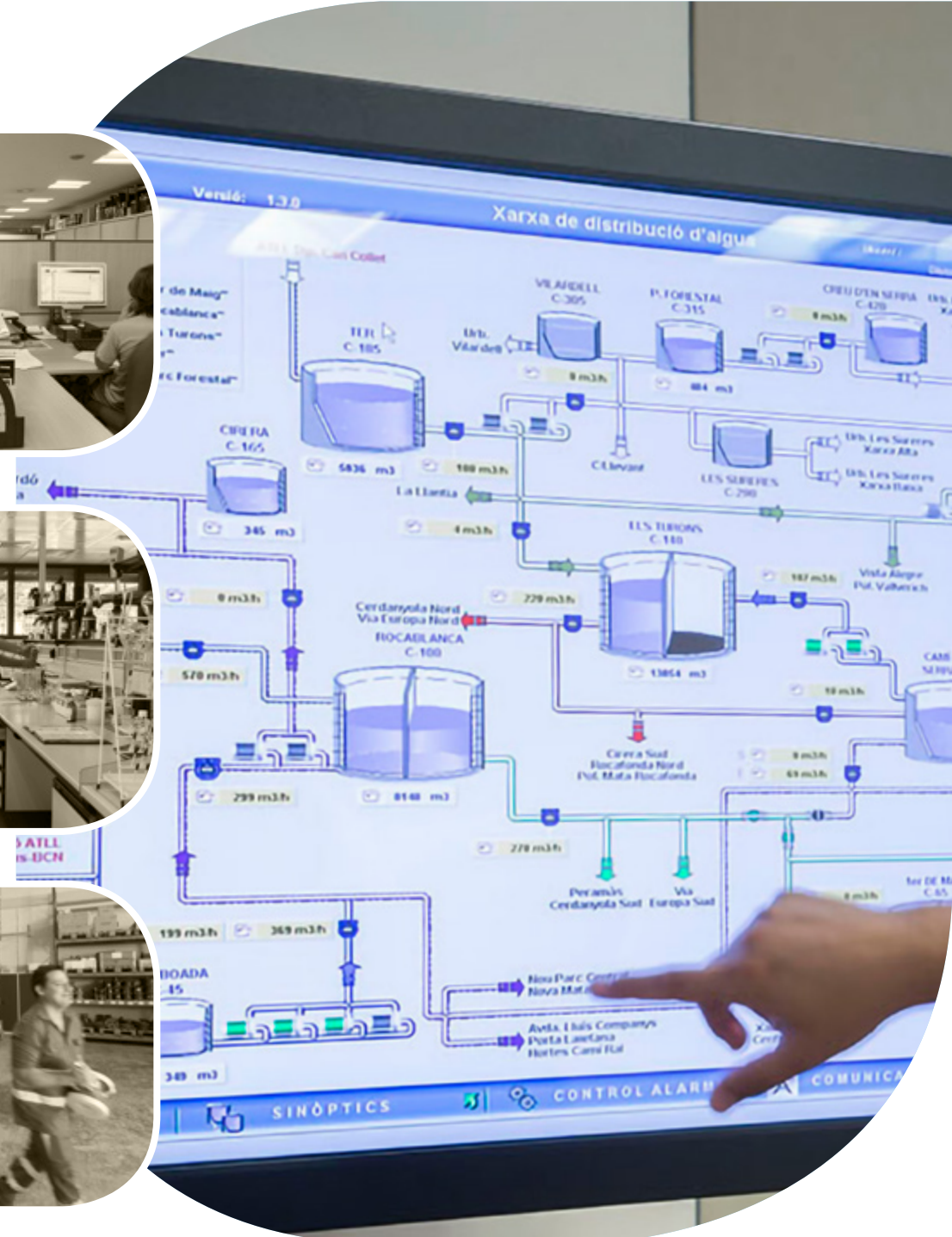
## Laboratori Municipal

AMSA ofereix també un servei públic de **laboratori**, consistent en la recollida de mostres i la pràctica de l'**anàlisi d'aigües potables, residuals, de piscines i marines, de l'aire, d'aliments**, així com d'altres paràmetres sanitaris o mediambientals.

## Societats participades

AMSA participa a les societats MESSA i AIE, on gestiona de manera indirecta el **servei de Tub Verd** i la **depuració de les aigües residuals de la ciutat**.

En col·laboració amb altres municipis, també participa amb **CONGIAC-GIACSA** en el suport a la gestió pública dels serveis vinculats al **cicle integral de l'aigua**.



# Missió, visió i valors

## Missió

La missió de la companyia és **satisfer plenament, amb eficiència i eficàcia, les necessitats i expectatives dels ciutadans i usuaris del servei**, mitjançant el compliment dels **valors corporatius** i aplicar la política de **qualitat, medi ambient i seguretat**, amb l'adaptació a les noves realitats, i la superació i l'assoliment de noves fites en l'àmbit del cicle integral de l'aigua, l'energia i el medi ambient.

## Visió

La visió d'AMSA és **ser un referent en la vida econòmica, social i cultural de la ciutat de Mataró i de l'entorn més proper**, amb una voluntat clara i permanent de servei a la comunitat en tots els àmbits d'actuació. En aquest sentit, es vol assegurar la qualitat dels serveis dinamitzant les capacitats actuals, la transversalitat i l'eficiència.

## Valors

Els valors d'Aigües de Mataró són els pilars de les línies d'actuació que té:

- L'excel·lència en la prestació dels serveis.
- El compromís de satisfer les necessitats i expectatives dels ciutadans, i facilitar-los el diàleg i la comunicació.
- La responsabilitat econòmica, social i mediambiental per dur a terme el desenvolupament del negoci sostenible.
- L'aplicació de la innovació tecnològica orientada a la millora contínua dels processos, productes i serveis.
- El comportament ètic i coherent en les relacions humanes.



# Estructura de govern i direcció

## Junta General

La **Junta General** està composta pel Ple de l'Ajuntament de Mataró, que és el màxim òrgan de govern de la societat, i assumeix, sense cap limitació, la direcció i representació de la companyia.

És la que determina la composició del Consell d'Administració i nomena la presidència i els consellers. La Junta General està presidida per l'alcalde de la ciutat.

## Consell d'Administració

El **Consell d'Administració** d'Aigües de Mataró és l'òrgan de la societat que té la facultat d'administrar, dirigir i representar la societat. És el que **determina les línies d'actuació generals**, i el seu mandat es renova habitualment coincidint amb la renovació dels regidors electes.

## Director Gerent

El **Director Gerent** és designat pel Consell d'Administració i té com a funció principal executar els acords del Consell i dirigir **l'Equip de Direcció**.

### Junta General el 31/12/2018

**President:** David Bote Paz

**Vocals:** Núria Moreno Romero, Juan Carlos Jerez Antequera, Miquel Àngel Vadell Torres, M.Lluisa Merchán Cienfuegos, Elizabet Ruiz Moreno, Joaquim Fernández Oller, Núria Calpe Marquet, Isabel Martínez Cid, Josep Maria Font Morera, Dolors Guillen Mena, Francesc Teixidó Pont, Anna Salicrú Maltas, Joaquim Camprubí Cabané, Ignasi Bernabeu Villa, Juan Carlos Casaseca Ferrando, Maria José González Sanchez, José Manuel López González, José Luis Calzada Olmedo, Juli Cuéllar Gisbert, Carme Polvillo Alomà, Mònica Lora Cisquer, Esteve Martínez Ruiz, Montse Morón Gámiz, Sarai Martínez Vega, Anna M. Caballero Sancho, Víctor Manuel Paramés Soteras **Secretari:** Manuel Monfort Pastor

### Consell d'Administració el 31/12/2018

**President:** Manel Mas i Estela

**Vicepresidenta:** Núria Calpe Marquet **Consellers:** Joaquim Camprubí Cabané, Víctor Manuel Paramés Soteras, Montserrat Morón Gamiz, Francisco Javier Dopazo Álvarez, Jaume Punsola Ibáñez, David Parada Pérez, M. Àngels López Navas **Secretari no conseller:** Joan Buch Cerdà

### Director Gerent el 31/12/2018

Antoni Uix Güell

# El nou organigrama

Molts dels nous projectes que s'han posat en funcionament o que està previst fer-ho, són cada vegada més complexos.

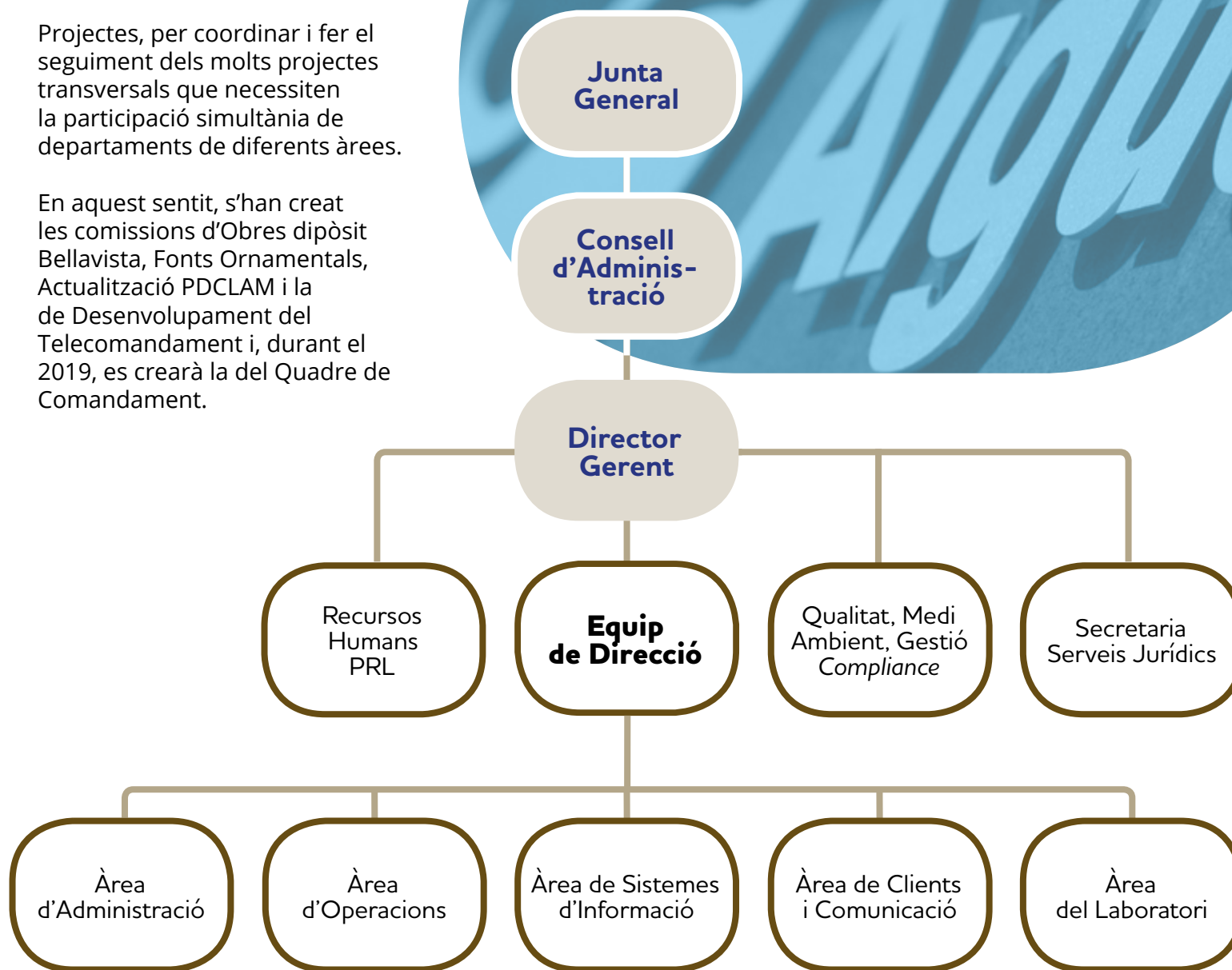
Complexitat en el sentit que, per abordar-los amb eficiència i eficàcia, cal una implicació més gran i simultània dels departaments de suport estratègic i transversal, els relacionats amb la gestió de les persones i la qualitat, el compliment de la legalitat i els jurídics.

Per això, a finals del 2018 s'ha implantat un organigrama que facilita un funcionament més transversal i en xarxa.

També, durant el 2018 s'ha posat en funcionament el model organitzatiu de Comissions per

Projectes, per coordinar i fer el seguiment dels molts projectes transversals que necessiten la participació simultània de departaments de diferents àrees.

En aquest sentit, s'han creat les comissions d'Obres dipòsit Bellavista, Fonts Ornamentals, Actualització PDCLAM i la de Desenvolupament del Telecomandament i, durant el 2019, es crearà la del Quadre de Comandament.

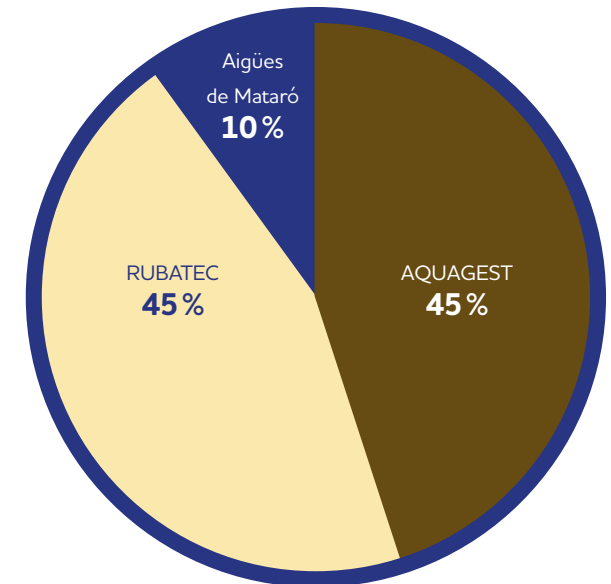


# Societats participades

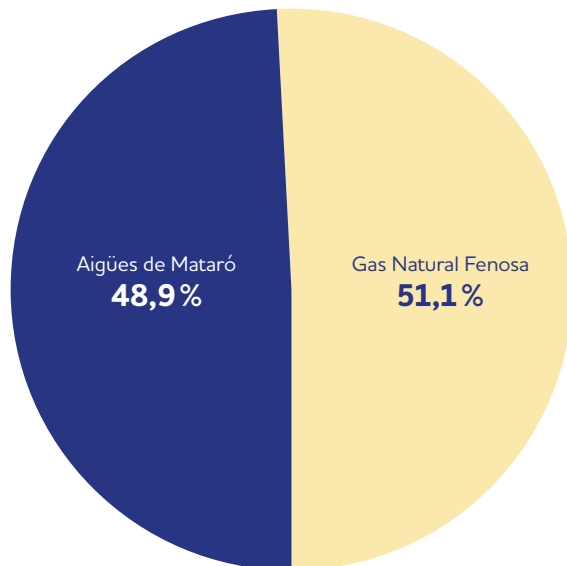
AMSA participa a les societats **MESSA** (Mataró Energia Sostenible, SA, 48,9 %) amb la que gestiona de manera indirecta el servei del Tub Verd, i **SOREA-RUBATEC-AMSA, AIE** (10 %) amb qui gestiona la depuració de les aigües residuals de la ciutat, mitjançant l'AIE, la qual hi participa en un 80 %, essent la participació efectiva d'AMSA d'un 8 %.

També participa, en col·laboració amb altres municipis, amb **GIACSA** (Gestió Integral d'Aigües de Catalunya, SA, 9,96 %) en la millora dels serveis vinculats al cicle integral de l'aigua.

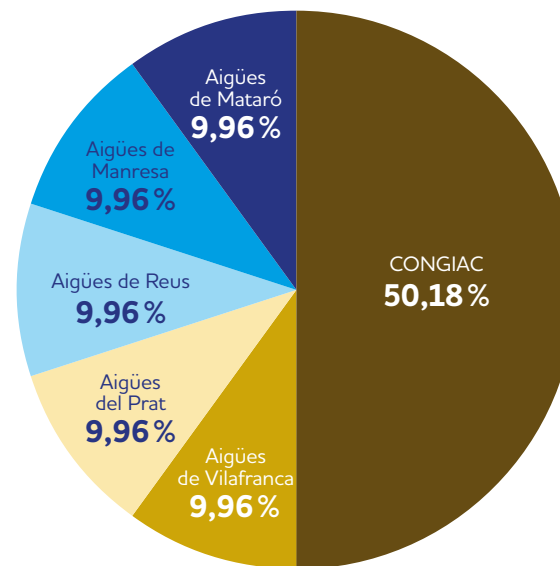
**10% SOREA-RUBATEC-AMSA, AIE**



**48,9% MESSA**

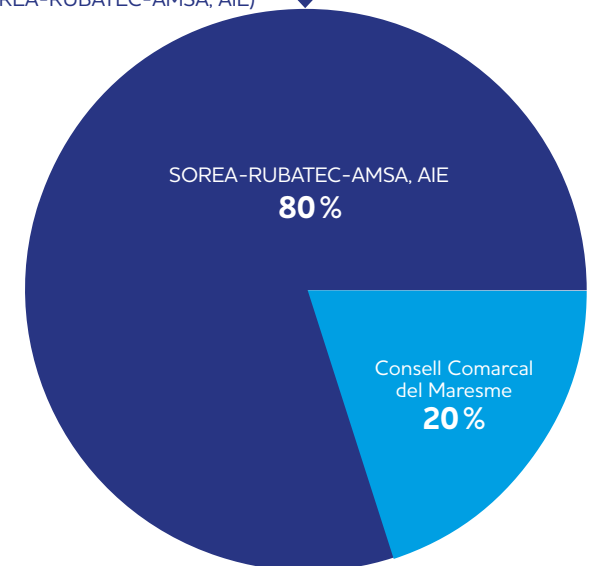


**9,96% GIACSA**



**80% SIMMAR**

(amb SOREA-RUBATEC-AMSA, AIE)



# MESSA



**Mataró Energia Sostenible, SA** és l'instrument creat per AMSA per gestionar la xarxa urbana de distribució de fred i calor coneguda com a Tub Verd, i subministra actualment 15 GW/h de calor i 2,3 GW/h de fred a gairebé un centenar de clients. El sistema permet aprofitar l'energia sobrant d'infraestructures ambientals existents de la ciutat, com la depuradora d'aigües residuals i el tractament de residus sòlids urbans.

D'aquesta manera, es genera aigua calenta d'ús domèstic i energia per a la climatització integral d'edificis i equipaments municipals com l'Hospital de Mataró, la Piscina Municipal, escoles i poliesportius, i calor i fred al Sorral i el Rengle. També dona serveis a particulars i empreses.

Gas Natural Servicios, actualment Naturgy, n'és el soci majoritari des del 2015.

# GIACSA



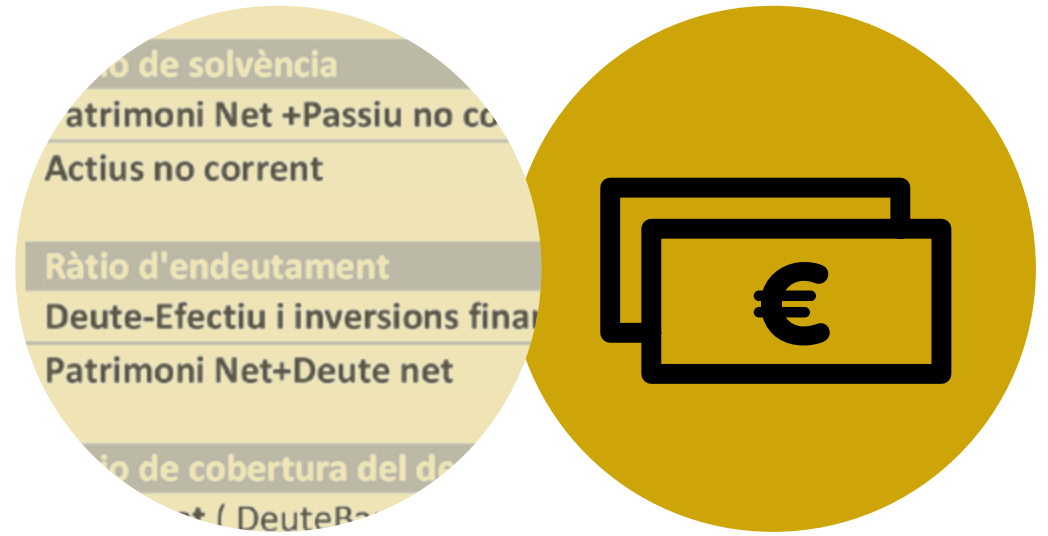
El **Consorti per a la Gestió Integral d'Aigües de Catalunya (CONGIAC)**, és una entitat pública de base associativa i caràcter local que agrupa diversos ajuntaments implicats directament en el cicle integral de l'aigua i el medi ambient, a través de les empreses municipals o dels instruments públics del Consorci.

**Gestió Integral d'Aigües de Catalunya, SA (GIACSA)** és l'eina de gestió directa del Consorci, i està formada per les societats municipals: Aigües del Prat, Aigües de Manresa, Aigües de Reus, Aigües de Vilafranca, i Aigües de Mataró. Aquesta entitat és un model de gestió pública del cicle de l'aigua i gestiona el servei d'aigua dels municipis de Bellpuig d'Urgell, Campdevàrol, Camprodon, Collbató, Figaró-Montmany, Llanars, Montornès del Vallès, Sant Bartomeu del Grau i Tremp.

# SIMMAR



AMSA participa amb un 10 % de **SOREA-RUBATEC-AMSA, AIE**. La resta de les participacions són propietat de SOREA (Sociedad Regional de Abastecimiento de Aguas, S.A.) i de Serveis Integrals de Manteniment Rubatec, SA. SOREA-RUBATEC-AMSA, AIE, subscriu el 80 % del capital social de SIMMAR per la gestió dels serveis de sanejament, enllumenat públic i els propis dels tècnics i de les brigades municipals dins de l'àmbit de la comarca del Maresme. El 20 % restant pertany al Consell Comarcal del Maresme. SIMMAR també executa la gestió i el manteniment de l'Estació Depuradora d'Aigües Residuals (EDAR) de Mataró i altres EDAR de la comarca entre altres activitats. El Laboratori d'AMSA realitza totes les anàlisis d'aigües residuals per comprovar el funcionament i el control de les EDAR de la comarca del Maresme, i també porta a terme les anàlisis de control d'abocaments d'aigües residuals industrials que fa el Consell Comarcal del Maresme.



# 5.

## Resultats econòmics 2015-2018



# Resultats econòmics

AMSA gestiona el cicle de l'aigua a la ciutat. La producció, l'acumulació, el tractament i control sanitari, la distribució i el sanejament tant de l'aigua utilitzada com de la de pluja, i finalment, de manera indirecta, participa també en la seva depuració.

El 2018, la gestió econòmica del conjunt de tota aquesta activitat es va tancar amb un resultat abans d'impostos d'**1.914.596 €** que la companyia destinarà principalment a millorar les infraestructures per assegurar en el futur la qualitat del servei. El control pressupostari de les despeses ha facilitat mantenir aquest nivell de resultats.



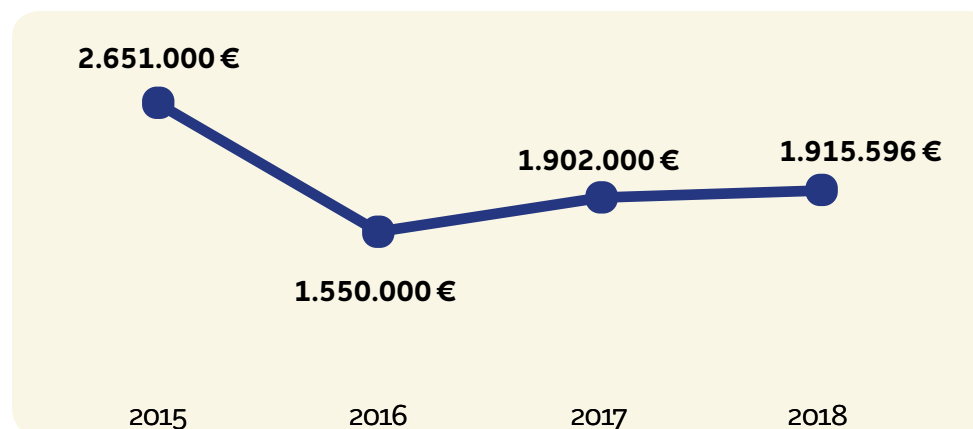
2018

**1.914.596 €**  
resultat abans d'impostos

**14.654.872 €**  
xifra de negoci

2015-2018

Resultat de l'exercici



# Situació econòmica

**La situació econòmica de la companyia es pot qualificar d'equilibrada i estable pel resultat.** La majoria d'indicadors econòmics dels darrers anys així ho indiquen.

Només han variat de manera significativa els ingressos i les despeses per noves escomeses i connexions i per la construcció del nou dipòsit de la ronda Bellavista. Els Ingressos per escomeses i connexions han passat de 542.223 € a 656.683 €

i els treballs de millora de les xarxes han passat d'1.362.962 € el 2017 a 3.168.497 € el 2018.

Per tercer any consecutiu la **xifra de negoci** per la venda d'aigua més la prestació dels altres serveis pràcticament no ha variat, totalitzant **14.654.872 €**.

Seguint amb la tònica dels últims anys i des del 2013, el 2018 no es va aplicar cap increment en el preu de les tarifes.

El 2017 i el 2018, tant els m<sup>3</sup> d'aigua consumits com la **facturació** han sigut pràcticament idèntics, un 0,1 % menys. Durant el 2018, s'han facturat **6.444.060 m<sup>3</sup> d'aigua** i s'han ingressat **9.095.000 €**.

Tant les despeses per la compra d'aigua a ATLL com les de personal s'han mantingut, amb una disminució del 0,69 % en el primer cas i un augment del 3,2 % en el segon per aplicació del conveni.



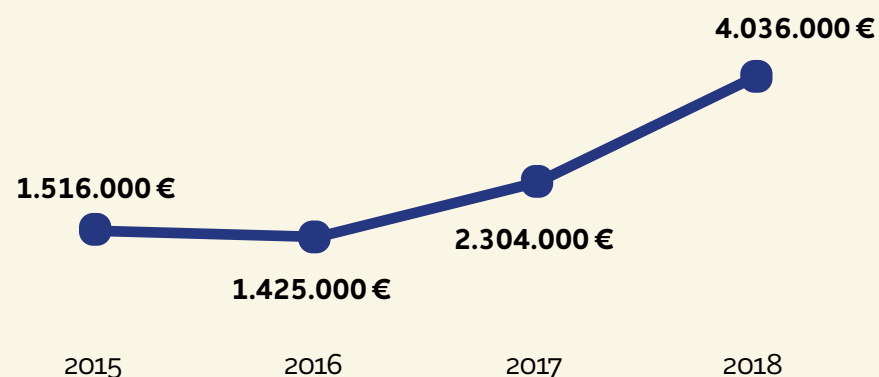
## 2018

**6.444.060 m<sup>3</sup>**  
d'aigua facturada

**9.095.000 €**  
ingressats

## 2015-2018

## Inversions



# Situació patrimonial i financera

Durant el 2017, tant el total d'actiu com el patrimoni net es varen mantenir estables i l'endeutament total de la companyia va disminuir en un 5,5 %. Mentre que el 2018 el comportament d'aquestes masses patrimonials i financeres ha sigut diferent, han augmentat pels impactes que han tingut les obres del nou dipòsit de la ronda Bellavista. En aquest sentit, l'actiu immobilitzat ha augmentat en 1.829.239 €, un 4 %, i l'endeutament en 842.311 €, un 6,6 %. Han incrementat també els fons propis, en 1.185.352 €,

un 3 %, pels resultats de l'exercici acumulats a reserves i que serveixen per finançar les inversions. Així, la principal font de finançament d'Aigües de Mataró és la tarifa d'aigua, que permet cobrir els costos del servei i actualment una part de les inversions realitzades per a la millora de les xarxes d'aigua i clavegueram.

Del resultat del 2018 obtingut, AMSA aportarà 579.000 € al pressupost de l'Ajuntament en concepte de dividends. Amb la quantitat restant, la companyia

finançarà part de les inversions del nou dipòsit.

## Ingressos Laboratori Municipal

Els ingressos del Laboratori Municipal han estat de 896.191 €, que suposen un increment d'un 1 % respecte al 2017. El 47 % corresponent a encàrrecs externs i el 53 % restant per serveis interns d'anàlisi i control del propi d'abastament i sanejament, i també de l'Ajuntament.



## 2018

**579.000 €**

aportats al pressupost de l'Ajuntament

**896.191 €**

ingressos del Laboratori Municipal

## 2015-2018

## Endeutament

14.481.000 €

13.540.000 €

12.813.000 €

13.655.000 €

2015

2016

2017

2018



## Previsió per al 2019

L'evolució econòmica de la companyia el 2019 es preveu similar a la del 2018 i del 2017.

Com a activitat significativa cal destacar, quant a la xarxa d'aigua, la finalització del projecte del **nou dipòsit a la ronda Bellavista**, les artèries, el dipòsit i les urbanitzacions del parc i de la ronda. També es preveu enllestir el projecte del nou dipòsit d'aigua pròpia que se situarà al costat de l'anterior.

Pel que fa al clavegueram, està previst finalitzar el projecte de **renovació del clavegueram del carrer Lepanto** i iniciar el de la Via Europa/plaça Granollers.

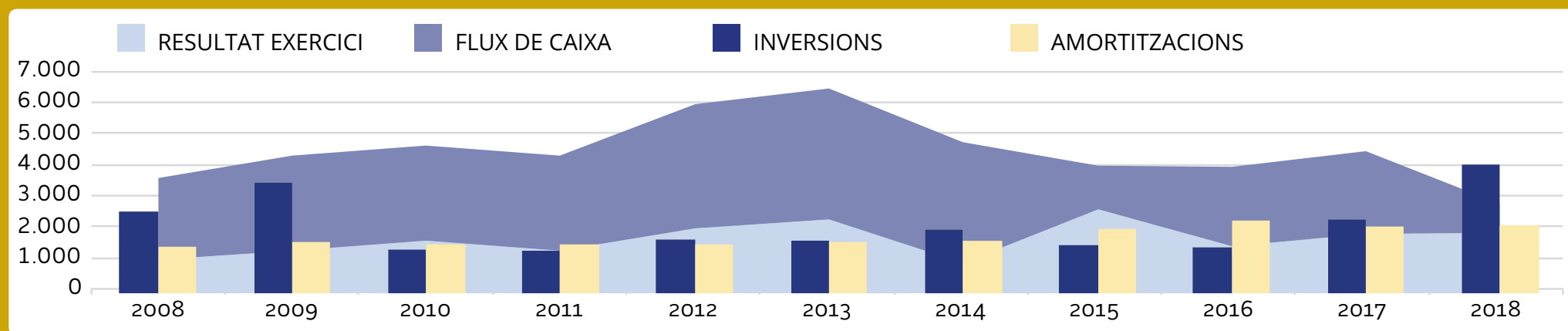
També durant el 2019 s'elaborarà la **ampliació del Pla Director de Clavegueram** que incorpori una estratègia de renovació de la xarxa existent, i que inclogui una prioritització de les actuacions de renovació que siguin necessàries. L'actual Pla està orientat a resoldre bàsicament la problemàtica d'inundacions.

Finalment, durant el 2019 la companyia seguirà **impulsant els quatre eixos estratègics** comentats i procurarà estructurar-ne un cinquè per potenciar que totes les seves activitats es basin en el desenvolupament sostenible.

# Evolució econòmica i financera 2008-2018

en milers d'euros

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>ACTIUS</b>	43.375	42.832	47.174	48.344	45.645	45.720	45.073	50.589	48.800	46.321	48.209
<b>FONS PROPIS</b>	16.416	17.769	19.395	20.733	19.871	20.174	20.138	22.772	22.621	21.580	23.294
<b>RÀTIO ACTIUS/FONS PROPIS</b>	2,64	2,41	2,43	2,33	2,3	2,27	2,24	2,22	2,16	2,15	2,07
<b>RESULTAT EXERCICI</b>	1.051	1.352	1.636	1.338	2.037	2.304	964	2.634	1.485	1.876	1.879
<b>AMORTITZACIONS</b>	1.359	1.519	1.448	1.448	1.454	1.523	1.563	1.886	2.130	1.952	2.013
<b>FLUX DE CAIXA</b>	2.535	2.938	2.988	2.951	3.871	4.080	3.774	1.363	2.450	2.551	914
<b>DIVIDENDS</b>	0	0	0	0	950	2.000	2.000	950	1.531	1.039	694
<b>INVERSIONS</b>	2.556	3.447	1.372	1.327	1.700	1.650	1.987	1.516	1.425	2.304	4.036
<b>ENDEUTAMENT</b>	7.529	6.649	7.997	8.066	7.884	7.574	7.829	10.584	10.574	9.919	10.206



# Balanç de situació a 31-12-2018

en euros

## ACTIU

	31/12/2018	31/12/2017
<b>A) ACTIU NO CORRENT</b>	<b>44.421.174,05</b>	<b>43.120.743,88</b>
<b>I. Immobilitzat intangible</b>	<b>699.461,17</b>	<b>541.010,32</b>
4. Fons de comerç	30.258,48	41.685,88
5. Aplicacions informàtiques	436.842,39	355.212,37
7. Altres immobilitzats intangibles	232.360,30	144.112,07
<b>II. Immobilitzat material</b>	<b>35.662.961,82</b>	<b>34.366.701,37</b>
1. Terrenys i construccions	3.592.042,32	3.616.711,23
2. Instal·lacions tècniques/maquinària	28.921.975,01	29.983.992,77
3. Immobilitzat en curs	3.148.944,49	765.997,37
<b>III. Inversions immobiliàries</b>	<b>3.210.405,21</b>	<b>3.298.799,34</b>
1. Terrenys	949.923,00	949.923,00
2. Construccions	2.260.482,21	2.348.876,34
<b>IV. Inversions empreses grup i assoc. II/t.</b>	<b>1.059.210,81</b>	<b>1.249.917,10</b>
1. Instruments de patrimoni	1.059.210,81	1.249.917,10
<b>V. Inversions financeres a llarg termini</b>	<b>3.772.876,69</b>	<b>3.650.207,69</b>
1. Instruments de patrimoni	108.618,78	80.192,78
2. Crèdits a tercers	3.226.767,02	3.171.269,80
5. Altres actius financers	437.490,89	398.745,11
<b>VI. Actius per impostos diferits</b>	<b>16.258,35</b>	<b>14.108,06</b>
<b>TOTAL ACTIU (A + B)</b>	<b>48.208.513,72</b>	<b>46.849.789,98</b>

	31/12/2018	31/12/2017
<b>B) ACTIU CORRENT</b>	<b>3.787.339,67</b>	<b>3.729.046,10</b>
<b>II. Existències</b>	<b>314.483,40</b>	<b>260.255,88</b>
2. Matèries primeres i altres aprovision.	314.483,40	260.255,88
<b>III. Deutors comercials i altres ctes. a cobrar</b>	<b>3.068.848,81</b>	<b>3.048.448,01</b>
1. Clients vendes i prestació de serveis	2.700.373,04	2.837.638,76
2. Clients, empreses del grup i associades	84.824,30	98.168,23
3. Deutors diversos	64.936,08	40.154,43
4. Personal	15.029,15	18.951,55
6. Altres crèdits amb les Adm. públiques	203.686,24	53.535,04
<b>IV. Inversions empreses grup i ass. c/t.</b>	<b>0,00</b>	<b>70.019,00</b>
2. Crèdits a empreses	0,00	70.019,00
<b>VI. Periodificacions a curt termini</b>	<b>36.042,45</b>	<b>66.061,23</b>
<b>VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents</b>	<b>367.965,01</b>	<b>284.261,98</b>
1. Tresoreria	367.965,01	284.261,98

	2018	2017
<b>TOTAL ACTIU (A + B)</b>	<b>48.208.513,72</b>	<b>46.849.789,98</b>

# Balanç de situació a 31-12-2018

en euros

## PATRIMONI NET I PASSIU

	2018	2017
<b>A) PATRIMONI NET</b>	<b>34.553.548,77</b>	<b>34.037.135,95</b>
<b>A-1) Fons propis</b>	<b>23.293.717,76</b>	<b>22.108.364,86</b>
<b>I. Capital</b>	<b>10.500.000,00</b>	<b>10.500.000,00</b>
1. Capital escriturat	10.500.000,00	10.500.000,00
<b>III. Reserves</b>	<b>10.914.364,86</b>	<b>9.732.782,88</b>
1. Legals i estatutàries	2.100.000,00	2.100.000,00
2. Altres reserves	8.814.364,86	7.632.782,88
<b>VII. Resultat de l'exercici</b>	<b>1.879.352,90</b>	<b>1.875.581,98</b>
Pèrdues i guanys	1.879.352,90	1.875.581,98
<b>VIII. Dividends a compte</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Dividends a compte	0,00	0,00
<b>A-3) Subvencions, donacions i llegats rebuts</b>	<b>11.259.831,01</b>	<b>11.928.771,09</b>

	2018	2017
<b>B) PASSIU NO CORRENT</b>	<b>8.305.310,50</b>	<b>7.107.565,20</b>
<b>II. Deutes a llarg termini</b>	<b>8.300.308,28</b>	<b>6.902.349,75</b>
2. Deutes amb entitats de crèdit	7.779.635,70	6.399.372,66
5. Altres passius financers	520.672,58	502.977,09
<b>III. Deutes amb empreses del grup i ass. a LL/T</b>	<b>0,00</b>	<b>200.000,00</b>
<b>IV. Passius per impostos diferits</b>	<b>5.002,22</b>	<b>5.215,45</b>
<b>C) PASSIU CORRENT</b>	<b>5.349.654,45</b>	<b>5.705.088,83</b>
<b>III. Deutes a curt termini</b>	<b>1.905.994,18</b>	<b>2.217.234,75</b>
2. Deutes amb entitats de crèdit	1.882.809,51	2.194.050,30
5. Altres passius financers	23.184,67	23.184,45
<b>IV. Deutes amb empreses del grup i ass. a C/T</b>	<b>200.000,00</b>	<b>800.000,00</b>
<b>V. Creditors comercials i altres ctes. a pagar</b>	<b>3.243.660,27</b>	<b>2.687.854,08</b>
1. Proveïdors	2.153.702,86	1.727.892,91
2. Proveïdors, empreses del grup i assoc.	22,97	19,11
3. Creditors diversos	510.868,37	369.801,94
4. Personal (remuneracions pdts. de pag.)	4,12	292,48
5. Passius per impost corrent	28.968,72	11.468,62
6. Altres deutes amb les Ad. Públiques	489.380,49	507.237,66
7. Avançaments de clients	60.716,86	71.141,36

**TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A + B + C)**

2018 2017  
**48.208.513,72 46.849.789,98**

# Compte de pèrdues i guanys a 31-12-2018

en euros

	2018	2017
<b>A) OPERACIONS CONTINUADES</b>		
<b>1. Import net de la xifra de negoci</b>	<b>14.654.872,18</b>	<b>14.650.803,50</b>
a) Vendes	8.547.635,21	8.607.462,85
b) Prestacions de serveis	6.107.236,97	6.043.340,65
<b>2. Variació existències productes acabats</b>	<b>53.227,52</b>	<b>-18.045,74</b>
<b>3. Treballs realitzats per l'emp. per seu actiu</b>	<b>3.168.556,88</b>	<b>1.362.962,80</b>
<b>4. Aprovisionaments</b>	<b>-6.966.119,22</b>	<b>-5.244.719,88</b>
a) Consum d'aigua	-3.170.679,32	-3.192.704,94
b) Consum d'existències comercials i altres	-815.532,59	-737.868,50
c) Treballs realitzats per altres empreses	-2.979.907,31	-1.314.146,44
<b>5. Altres ingressos d'explotació</b>	<b>242.263,32</b>	<b>308.207,86</b>
a) Ingressos accessoris i altr. de gestió	242.263,32	308.207,86
b) Subvencions explot. incorporades Res. ex.	0,00	0,00
<b>6. Despeses de personal</b>	<b>-4.136.601,00</b>	<b>-4.007.079,25</b>
a) Sous	-3.051.986,12	-3.010.371,39
b) Càrregues socials	-1.084.614,88	-996.707,86
<b>7. Altres despeses d'explotació</b>	<b>-2.885.028,76</b>	<b>-3.041.590,54</b>
a) Serveis exteriors	-2.513.337,13	-2.518.707,12
b) Tributs	-296.626,90	-321.045,85
c) Pèrdues, deteriorament op. comercials	-65.150,09	-188.872,21
d) Altres despeses de gestió corrent	-9.914,64	-12.965,36

<b>8. Amortització de l'immobilitzat</b>	<b>-2.693.519,31</b>	<b>-2.656.045,38</b>
<b>9. Imputació de subvencions immob. no financers</b>	<b>680.770,17</b>	<b>703.505,57</b>
<b>11. Deteriorament Resultat alienació immob.</b>	<b>-656,78</b>	<b>1.612,52</b>
<b>13. Altres resultats</b>	<b>-17.065,81</b>	<b>9.755,47</b>
<b>A.1) RESULTAT D'EXPLOTACIÓ</b>	<b>2.100.699,19</b>	<b>2.069.366,93</b>
<b>12. Ingressos financers</b>	<b>138.349,26</b>	<b>87.930,36</b>
a) De participacions	81.016,88	32.262,42
a1) D'empreses del grup i associades	81.016,88	32.262,42
b) Altres instruments financers	57.332,38	55.667,94
b2) De tercers	57.332,38	55.667,94
<b>13. Despeses financeres</b>	<b>-133.746,46</b>	<b>-169.212,64</b>
b) Por deutes amb tercers	-133.746,46	-169.212,64
<b>18. Deteriorament i resultats per alienacions</b>	<b>-190.706,29</b>	<b>-86.227,60</b>
a) Deterioraments i pèrdues	-190.706,29	-92.968,21
b) Resultats per alineacions i altres	0,00	6.740,61
<b>A.2) RESULTAT FINANCER (12 + 13 + 14 + 15 + 16)</b>	<b>-186.103,49</b>	<b>-167.509,88</b>
<b>A.3) RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS (A.1 + A.2)</b>	<b>1.914.595,70</b>	<b>1.901.857,05</b>
<b>19. Impostos sobre beneficis</b>	<b>-35.242,80</b>	<b>-26.275,07</b>
<b>A.4) RESULTAT EXE. OPERACIONS CONTINUADES (A.3 + 19)</b>	<b>1.879.352,90</b>	<b>1.875.581,98</b>
<b>A.5) RESULTAT DE L'EXERCICI (A.4 + 18)</b>	<b>1.879.352,90</b>	<b>1.875.581,98</b>



# Indicadors de caracterització del servei /1

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>DIES EN RESERVA EN DIPÒSIT</b>											
AMSA	2,28	2,28	2,27	2,16	2,31	2,38	2,42	2,38	2,28	2,34	2,35
ENQUESTA ASAC						1,41			1,58		
ENQUESTA AEAS	1,60										
<b>RENDIMENT: ADDUCCIÓ / FACTURACIÓ</b>											
AMSA	91,10%	91,90%	91,80%	89,10%	92,50%	92,00%	91,20%	91,50%	89,00%	92,30%	92,50%
ENQUESTA ASAC			78,10%			76,00%			77%		
ENQUESTA AEAS	79,20%						77%				
<b>TARIFA MITJANA AIGUA DOMÈSTICA: € / M3</b>											
AMSA	0,952	1,000	0,94	0,94	1,06	1,34	1,25	1,43	1,34	1,33	1,39
ENQUESTA ASAC						1,18			1,31		
ENQUESTA AEAS	0,910		0,94		0,92			1,02			
<b>DOTACIÓ litres / habitant / dia: (adduCCIó / població a 1 de gener)</b>											
AMSA	167	168	164	167	155	151	148	150	156	153	151
ENQUESTA ASAC						218			216		
ENQUESTA AEAS	250		236				248				
<b>CONSUM DOMÈSTIC litres / habitant / dia: (facturació domèstica / població a 1 de gener)</b>											
AMSA	103	104	102	102	101	97	96	97	97,5	98,3	98,6
ENQUESTA ASAC			127			119			118		
ENQUESTA AEAS	130		126		122		139				

# Indicadors de caracterització del servei /2

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>COST DE TOT EL PERSONAL: milers € ANY / EMPLEAT</b>											
AMSA	48,4	48,9	50,9	51,9	47,36	50,35	50,07	49,46	48,86	49,47	50,25
ENQUESTA AEAS							48				
<b>EMPLEATS PER 1000 HABITANTS</b>											
AMSA (sols servei d'aigua)	0,49	0,48	0,49	0,47	0,47	0,47	0,50	0,48	0,49	0,49	0,48
ENQUESTA AEAS (sols servei d'aigua)							0,53				
AMSA (tots els serveis)	0,70	0,70	0,70	0,69	0,67	0,68	0,67	0,66	0,65	0,65	0,63
ENQUESTA AEAS (tots els serveis)	0,73										
<b>EMPLEATS PER hm<sup>3</sup> FACTURAT</b>											
AMSA	8,8	8,5	8,9	8,6	8,9	9,4	10,1	9,8	9,58	9,61	9,47
ENQUESTA ASAC			5,2				6,37				
<b>USUARIS PER EMPLEAT</b>											
AMSA	1.035	974	949	983	984	994	935	942	957	948	969
ENQUESTA ASAC											
<b>Km DE XARXA PER EMPLEAT</b>											
AMSA	5,70	5,77	5,58	5,77	5,77	5,79	5,41	5,46	5,50	5,41	5,64
ENQUESTA ASAC											
<b>PERCENTAGE D'AFORAMENTS</b>											
AMSA	0,54%	0,43%	0,32%	0,27%	0,24%	0,24%	0,14%	0,13%	0,10%	0,08%	0,079%



**MEMÒRIA 2015-2018**  
**Evolució de l'empresa**

**Redacció:** Equip directiu i responsables

**Conceptualització:** Xavier Subirats (AMSEL), Sergi Pizarro (AMSEL)

**Disseny gràfic:** Camilo Rocca | [www.camilorocca.com](http://www.camilorocca.com)

Aigües de Mataró va guanyar el  
**Premi a les Bones Pràctiques en Informació Financera 2019**  
lliurat per l'Associació Catalana de Comptabilitat i Direcció.