

LA GESTIÓ DEL **CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA** A LA CIUTAT

MEMÒRIA D'ACTIVITATS **2017**



Índex

1

Aigües de Mataró i el medi ambient—8

El cicle integral de l'aigua—9
D'on ve l'aigua de l'aixeta?—10
La distribució—11
El Laboratori Municipal—19
Els comptadors electrònics
i la telelectura—21
Les obres al 2017—27

2

Aigües de Mataró i la societat—39

Els clients—40
Atenció als clients—42
Aigua social—45
Proveïdors—48
L'equip humà—49
Fent ciutat—53

3

Cap a una gestió integral de la qualitat—54

El futur de la gestió de l'aigua—55
Les eines de gestió—56
Tecnologia i innovació—57
Gestió de la qualitat—60

4

La companyia el 2017—63

Qui som—64
Missió, visió i valors—66
Història—67
Estructura de govern i direcció—68
Societats participades—69

5

Resultats econòmics del 2017—73





Compromís amb la sostenibilitat, l'eficàcia i l'eficiència

Un any més, escric aquestes línies orgullós que a Mataró la gestió de l'aigua vagi a càrrec d'una empresa com Aigües de Mataró, exemple de gestió pública sostenible, eficaç i eficient, compromesa amb la ciutat i amb el medi ambient.

Precisament per seguir garantint aquest bon servei, i tal com determina el Pla Director de l'Aigua de Mataró (PDAM 2011-2025), Aigües de Mataró construeix el nou dipòsit de 7.000 m³ ubicat a Cerdanyola.

Es tracta d'una inversió d'aproximadament 7 milions d'euros per assegurar en el futur el subministrament d'aigua en condicions òptimes de qualitat i garantia, i que també inclou la creació d'un nou espai verd totalment obert per integrar el dipòsit al paisatge de la ronda Bellavista.

Vull destacar aquesta inversió pública -la més important de l'any a la ciutat- perquè és una mostra més de la voluntat d'Aigües de Mataró per seguir prestant el millor servei.

I és que el compromís amb la sostenibilitat, l'eficàcia i l'eficiència sempre han format part de l'essència de la companyia, tal com es pot certificar fent un cop d'ull a aquesta memòria.

Una altra mostra d'aquest compromís és, per exemple, el bon rendiment de la xarxa de distribució d'aigua: mentre al conjunt de Catalunya arriba a les aixetes un 77 % de l'aigua que surt dels dipòsits, en el cas de Mataró aquest percentatge millora any rere any i ja supera el 92 %.

Aigües de Mataró vetlla pel bon servei de l'aigua de la ciutat i estic convençut que així seguirà durant molts anys.

*David Bote Paz
Alcalde de Mataró*



Dues preocupacions han centrat l'atenció d'Aigües de Mataró durant l'exercici 2017

La primera, immediata i contingent: **la preparació per a l'execució del nou dipòsit de la ronda Bellavista** que ja s'ha endegat aquest any 2018 i que va ser objecte d'intensos treballs de projecte i de preparació d'execució durant l'exercici passat. Això ha fet que, a hores d'ara, es vagi executant l'obra al ritme previst, sense cap entrebanc a considerar. Espero que a la memòria de l'any que ve podrem glossar l'execució de pràcticament tota l'obra amb entera satisfacció, tant de la realització com del resultat, havent aconseguit així dotar al subministrament d'aigua de la nostra ciutat d'un element més de seguretat en l'abastament i de millora de la xarxa en determinats indrets del tram residencial i industrial.

La segona preocupació té a veure amb les perspectives de futur o, millor dit, amb **els posicionaments de la nostra companyia vers el futur**. Aquí, hi ha 3 temes a ressenyar:

- 1) els treballs conjunts -que venen de molts anys enrere- amb d'altres companyies municipals d'abastament d'aigua en el marc del CONGIAC (Consorti per a la Gestió Integral d'Aigües de Catalunya) i de l'empresa executòria, GIACSA (Gestió Integral d'Aigües de Catalunya) adaptant-la als nous requeriments normatius per continuar actuant i especialment per acollir nous municipis afiliats al grup;
- 2) la continuació de les perspectives de futures inversions, més enllà del dipòsit que esmentàvem abans, en la línia de posar al dia i disposar de nous elements per a la prestació del servei. Aquí cal remarcar la reflexió sobre temes mediambientals en l'àmbit de la gestió encomanada pel nostre únic accionista, l'Ajuntament de la ciutat;

3) l'adequació continuada de l'administració i gestió de la companyia, per tal de no quedar encarcerats en el bon funcionament actual de la mateixa que derivi en rutines perjudicials de cara al futur. No cal sols que la màquina estigui ben greixada sinó que vagi adaptant-se continuadament a la dinàmica canviant del món d'avui.

Dit això, l'ocupació quotidiana de la companyia, la prestació d'un servei de qualitat en el subministrament i la gestió posterior d'aigua als nostres abonats -que en el fons són els nostres propietaris- pensem que ha continuat sent bona, tal com reflecteixen els indicadors d'acceptació de la gestió que portem a terme. Un punt que cal destacar de la conscienciació i col·laboració ciutadana en l'ús responsable de l'aigua: 97 litres de consum domèstic per habitant i dia, per sota de la mitjana de Catalunya que és de 118 litres/persona/dia, i en la línia de les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut de 100 litres/persona/dia. És una dada per anar tranquils, fins i tot raonablement despreocupats, quant a l'ús col·lectiu que fem d'aquest recurs tan necessari per a les nostres vides.

Per acabar, vull destacar el reconeixement compartit d'aquestes preocupacions actuals i de l'ocupació quotidiana per part dels treballadors de la companyia que, amb el quefer diari, fan anar la nostra empresa, i per part de tots els membres del Consell d'Administració que, com sabeu, representen totes les forces polítiques que tenen representació al Consistori.

*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

80 % aigua comprada a ATLL

20 % aigua pròpia: pous i mines

La xarxa

2.041 m
de xarxa d'aigua
instal.lats el 2017

336 km
de xarxa
d'aigua potable

Consum

Cada dia entren a Mataró uns 20 milions de litres d'aigua potable que es distribueixen fins als domicilis i empreses a través de prop de 335 km de canonades.

98,3
litres
consum domèstic
per habitant
per dia

6.987.188.000
litres subministrats
el 2017

72 % domèstic
1 % públic
3 % entitats socials
24 % 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.

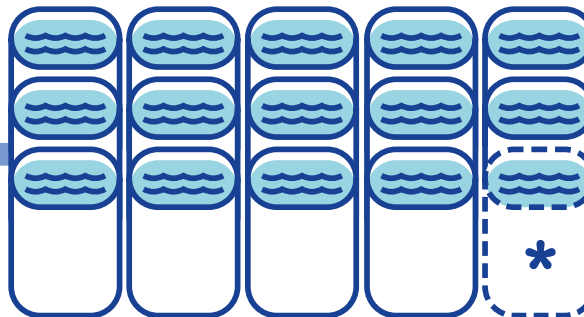
7,7 %
de pèrdues

92,3 %
d'aigua distribuïda
el 2017

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

14 dipòsits

44.720 m²
d'aigua



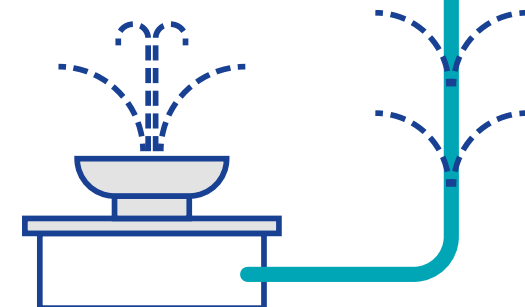
14 dipòsits garanteixen el tractament i l'abastament continu a tota la ciutat.

* A l'abril del 2018 s'han començat les obres per a un nou dipòsit a la ronda Bellavista.

Xarxa de reg

Mataró compta amb prop d'uns 22 km de xarxa de reg que abasteixen amb aigua no potable uns 500.000 m² de zones verdes i 15 fonts ornamentals a tota la ciutat.

22 km
de xarxa de reg
i fonts ornamentals



Els usuaris

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

58.778
clients

al desembre 2017
de 126.159 habitants

1.176
famílies amb
tarifa social

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

Atenció als clients

38
tràmits
atesos al dia
el 2017

3.355
tràmits
en línia*
el 2017

9,2
tràmits
en línia*
al dia

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.

14.650.803 €
xifra de negoci el 2017



Gestió pública des de

1947

> aiguesmataro.com/historia

Clavegueram

228,5 km
de xarxa de
clavegueram

151 km
de xarxa de
clavegueram
netejada
el 2017

370 tones
de sediments retirats
el 2017

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

14.254
mostres d'aigua
analitzades el 2017

> 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

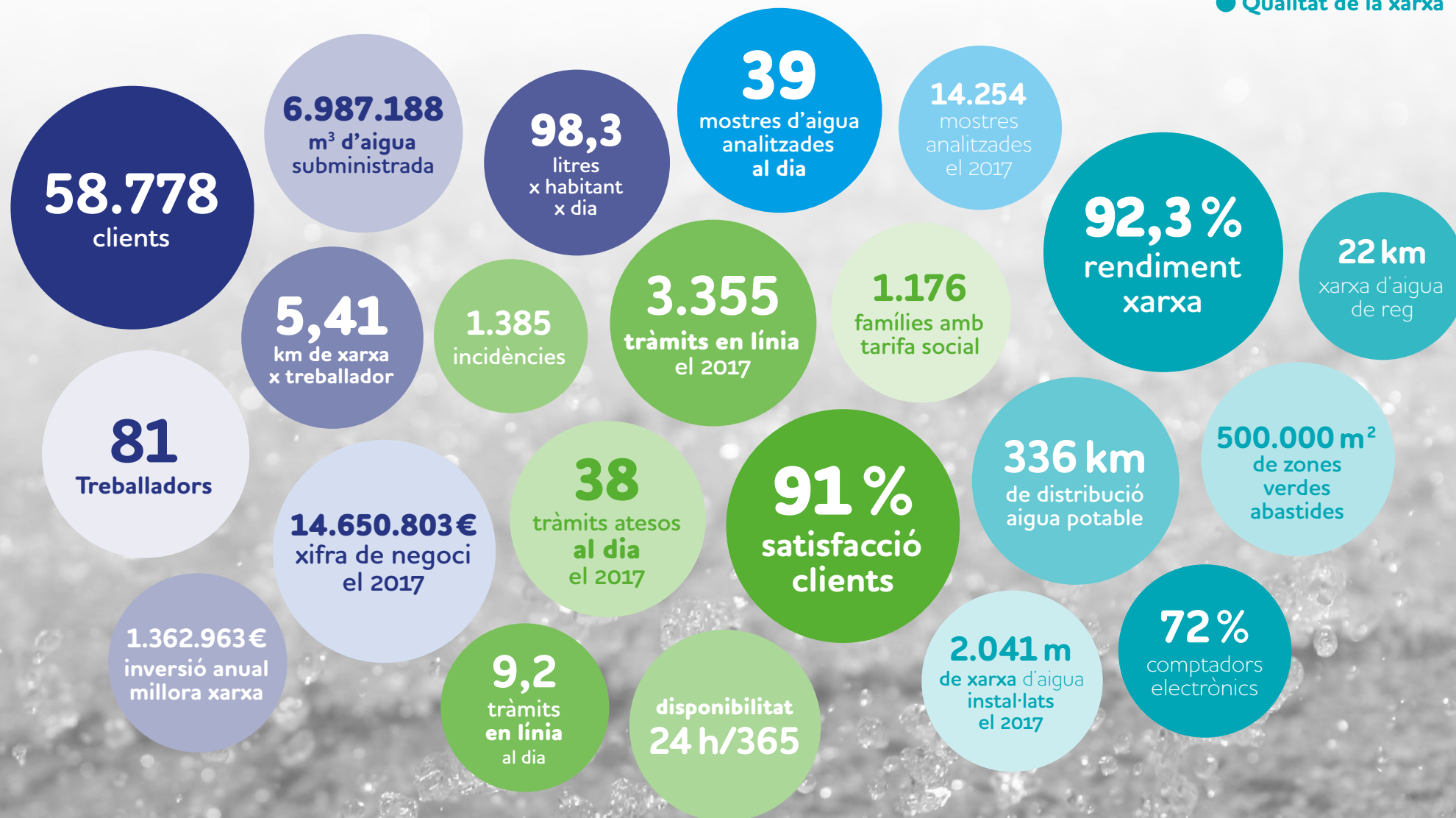
* Preu mitjà 10
marques 2018
** Preu sobre una
factura de consum
mitjà domèstic 2017



El 2017 en xifres

Principals indicadors

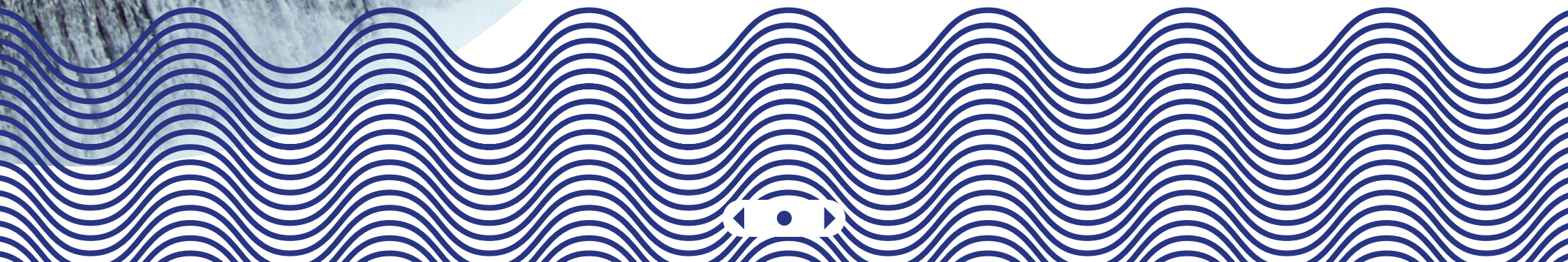
- Dades generals
- Qualitat del servei
- Qualitat de l'aigua
- Qualitat de la xarxa





1

Aigües de Mataró i el medi ambient



El cicle integral de l'aigua

El cicle integral de l'aigua comprèn les diferents fases que comporta la gestió de l'abastament i sanejament de l'aigua a la ciutat.

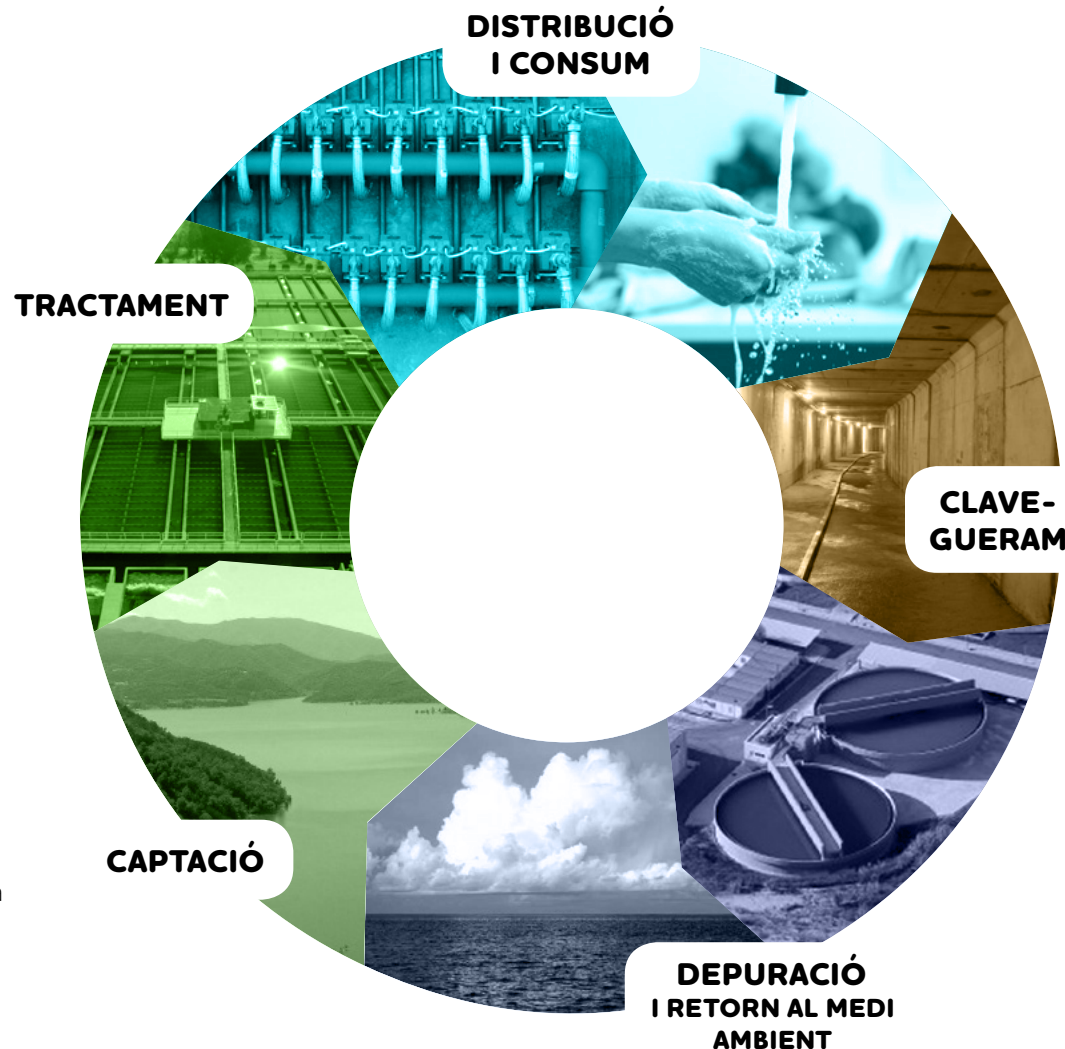
1. Captació

L'aigua es recull del medi natural, ja siguin aigües superficials (embassaments i rius) o subterrànies (aqüífers) i des d'allà es porta a les plantes de tractament.

En episodis d'emergència per sequera, cada vegada adquireix més importància l'aigua dessalada, aquesta aigua s'agafa del mar o bé d'aqüífers que s'han salinitzat i se li realitza un tractament d'osmosi per treure-li les sals i convertir-la en aigua apta per al consum.

2. Tractament

L'aigua recollida del medi natural es transporta fins a les plantes de tractament, on se sotmet a una sèrie de tractaments físics i químics, que inclouen la desinfecció i que garanteixen que l'aigua compleix totes les garanties sanitàries exigides per les autoritats competents i que la fan apta per al consum.



3. Distribució i consum

L'aigua arriba als habitatges dels usuaris a través de les xarxes de distribució. El control de la qualitat de l'aigua es manté fins al moment de ser lliurada als abonats.

4. Clavegueram

Una vegada utilitzada, l'aigua bruta dels habitatges se'n va cap a la xarxa de clavegueram. Aquesta recull les aigües residuals i en cas de xarxes unitàries, recullen també les aigües de la pluja i les condueixen cap a les depuradores.

5. Depuració i retorn al medi ambient

Les estacions depuradores eliminen de l'aigua totes les impureses que ha anat acumulant en el cicle d'ús, de manera que es pugui retornar al medi natural amb el mínim risc mediambiental.

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

Origen

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

Les captacions pròpies provenen de 34 pous i 5 mines de les diferents rieres del municipi.

Quantitats

El 2017, el volum total d'aigua aportada al sistema per ATLL ha estat de **5.615.432 m³**, pràcticament el mateix de l'any anterior. Aquesta xifra representa el **80% d'aigua comprada**, i el **20%** restant, 1.371.756 m³, és **aigua pròpia** de pous i mines.



80% Aigua comprada a ATLL

20% Aigua pròpia: pous i mines

La distribució

La xarxa d'aigua potable

La xarxa d'abastament d'aigua potable existent a Mataró és de **336 km**.

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** distribuïts en posicions clau de la ciutat.

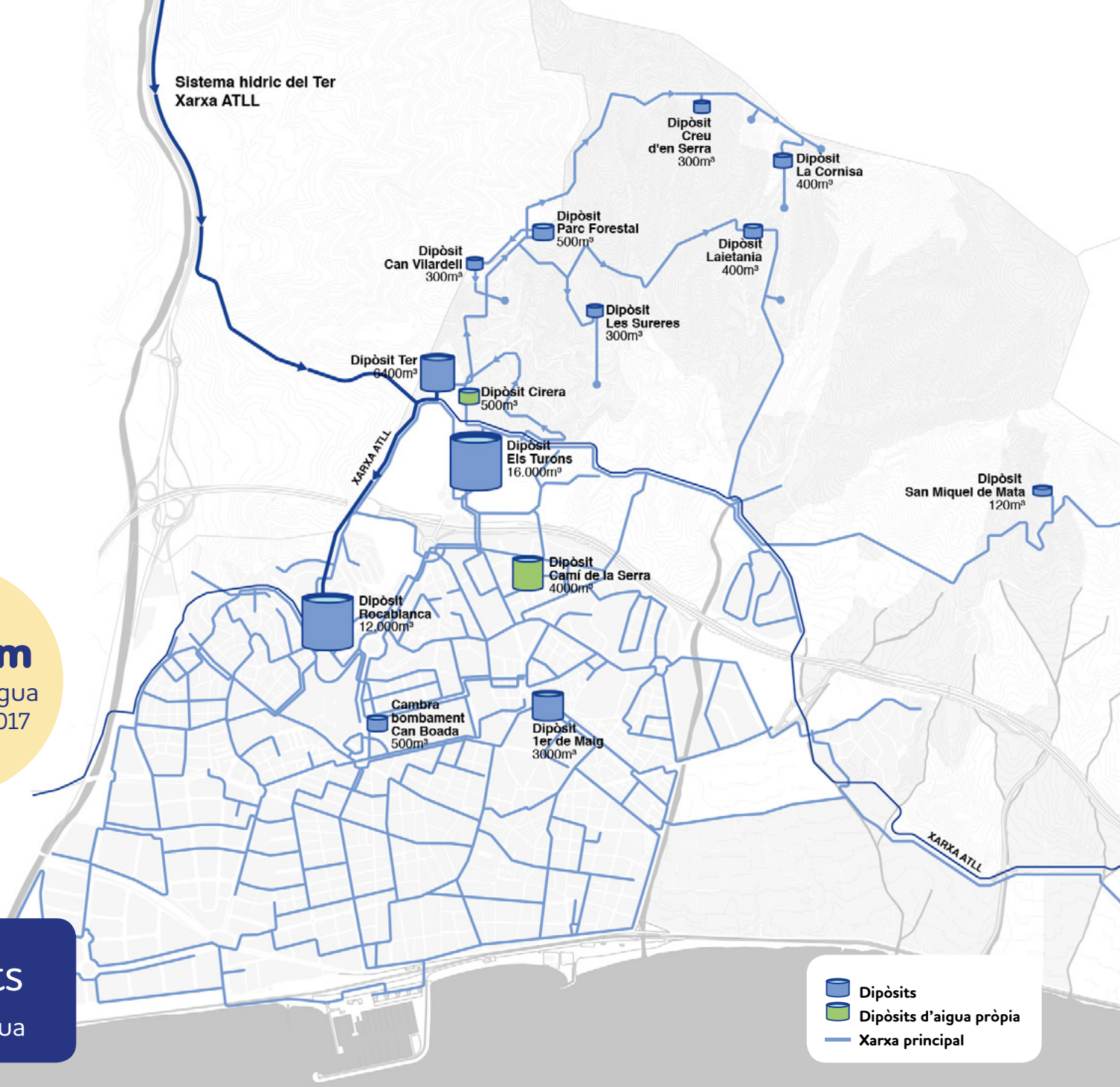
En aquests s'efectuen la cloració i la rechloració de l'aigua que prové de la potabilitzadora ATLL i la desinfecció de l'aigua pròpia de pous i mines.



2.041 m
de xarxa d'aigua
instal·lats el 2017

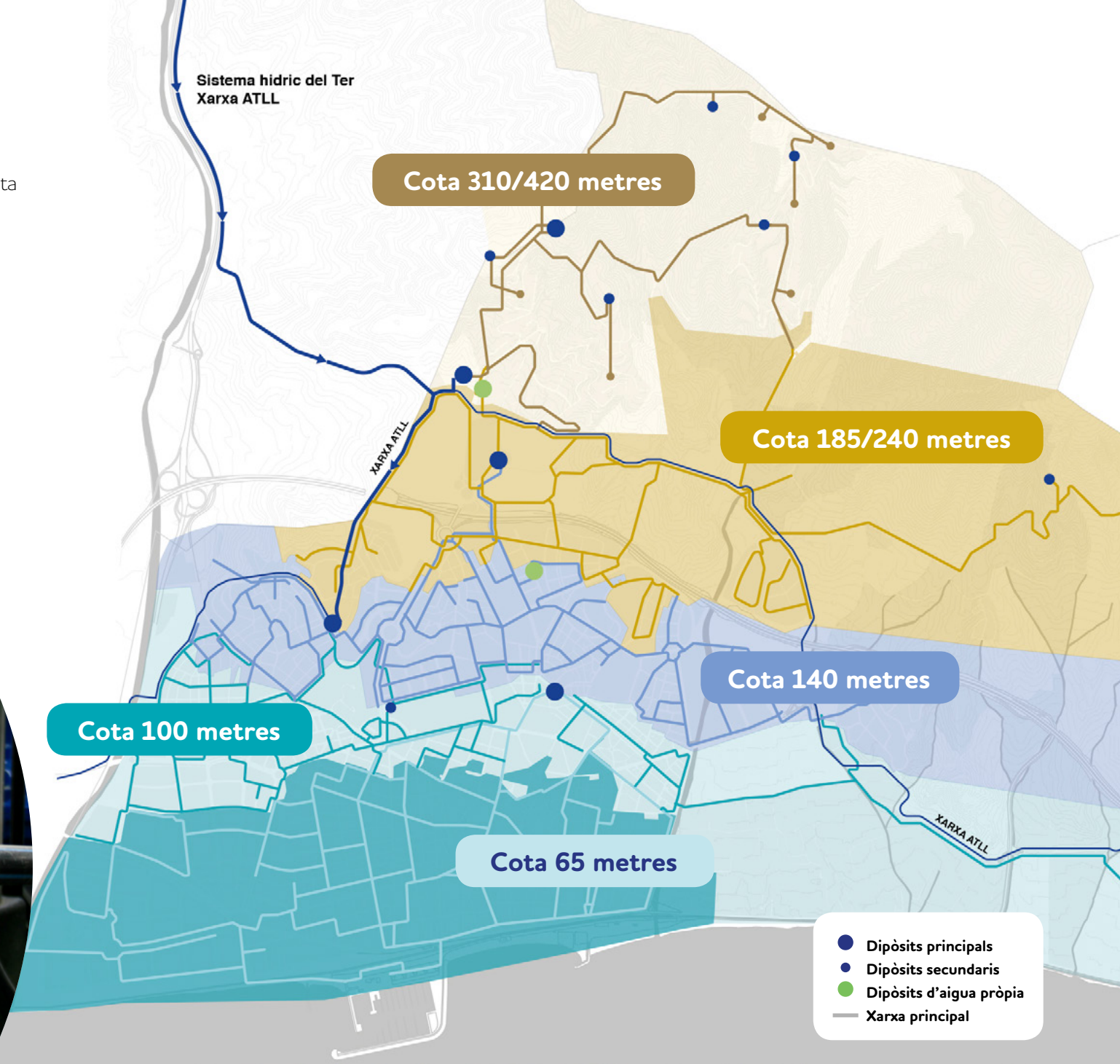
336
km de xarxa
d'aigua potable

14 dipòsits
44.720 m³ d'aigua



Cotes i pisos de pressió

Mataró està dividida en **zones d'abastament**, i aquestes en sectors i subsectors hidràulics. Aquesta divisió es deu a les característiques del terreny, pràcticament tot en pendent.



Rendiment de la xarxa

El rendiment d'una xarxa de distribució d'aigua és el **percentatge d'aigua facturada respecte a l'aigua injectada 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 petit el rendiment.

La xarxa d'abastament de Mataró té, fa anys, un rendiment superior a la mitjana de Catalunya.

El 2017 aquest va ser 92,3%: això vol dir que es perd menys d'un 8% de l'aigua que se subministra.

És una dada molt bona comparada amb la majoria dels municipis anàlegs a Mataró, que tenen índexs de rendiment entre el 70% i el 80%.

92,3%
de rendiment
aigua distribuïda
el 2017

77,7%
mitjana de Catalunya

Rendiment	2016	2017
Mataró	89,0%	92,3%
Catalunya	77,7%	-
Espanya	77,0%	-

Pous i mines

Actualment, Aigües de Mataró explota 34 pous i 5 mines que capten l'aigua de l'aqüífer subterrani. Els pous i les mines estan ubicats majoritàriament a les rieres d'Argentona i Sant Simó, però també n'hi ha dins de la zona urbana de la ciutat.

34
pous actius
5
mines actives



Xarxa de reg i fonts ornamentals

Mataró té una segona xarxa de distribució d'aigua específica **per al reg i les fonts ornamentals**.

L'aigua emprada a la xarxa de reg prové directament **dels pous i de les mines**. És una xarxa independent de la d'abastament d'aigua; aquest fet permet discriminar els usos de l'aigua segons la qualitat que té.

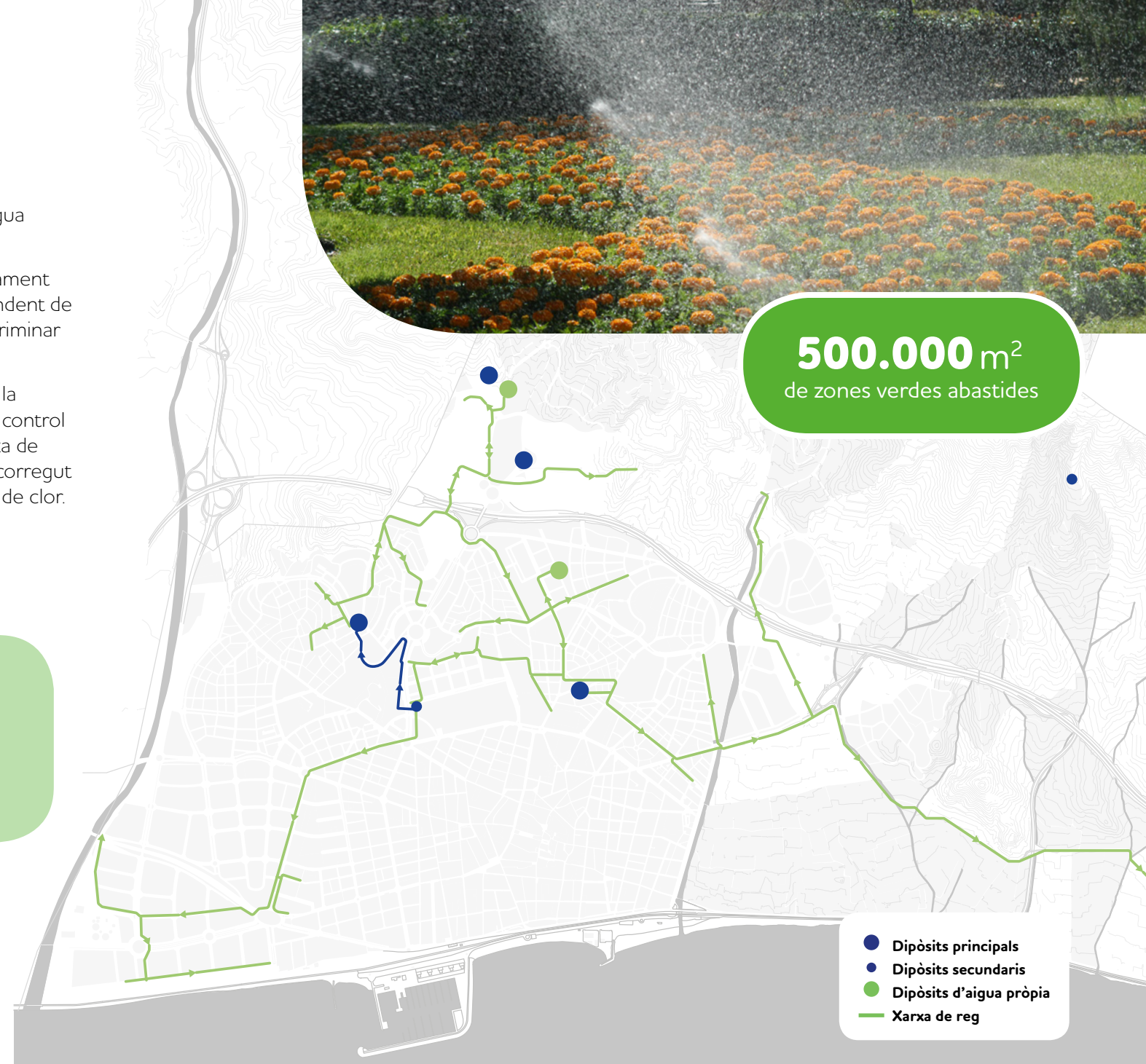
L'aigua de la xarxa de reg també s'utilitza per a la **neteja dels carrers**. Es realitza un seguiment i control de la cloració de l'aigua que es destina a la xarxa de reg i neteja viària, per garantir que, en tot el recorregut de la xarxa, hi hagi una concentració adequada de clor.



22 km
de xarxa de reg
i fonts ornamentals



500.000 m²
de zones verdes abastides

- 
- Dipòsits principals
 - Dipòsits secundaris
 - Dipòsits d'aigua pròpia
 - Xarxa de reg

Les fonts ornamentals de Mataró

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.

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

15
fonts
ornamentals



Fonts d'aigua potable

A Mataró hi ha un total de **182 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 2017

El Laboratori d'Aigües de Mataró, durant l'any 2017, ha realitzat **2.100 mostres** per controlar i assegurar la qualitat de l'aigua.

L'any 2017 el nombre d'incidències de **manteniment i reparació** han sigut **220**.



2.100
mostres d'aigua
analitzades
el 2017

182
fonts
d'aigua potable

220
incidències
de manteniment
i reparació
el 2017

La qualitat de l'aigua

El 2017, AMSA va analitzar un total de **16.655** mostres de la xarxa d'aigua, incloent-hi fonts públiques, particulars i d'empreses.



16.655

mostres d'aigua analitzades
el 2017



RD 140/2003, de 7 de febrer
pel qual s'estableixen els criteris
sanitaris de la qualitat de l'aigua de
consum humà

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 2017, les realitzades per als clients externs representen el 47,69%, percentatge lleugerament superior al de l'any anterior.

37.504
mostres analitzades
el 2017

55.9%
de les mostres
analitzades
per a clients
externs

Paràmetres analitzats per client	2016	2017
Aigües de Mataró	80.463	78.456
Ajuntament de Mataró	9.181	5.165
Serveis a tercers	56.890	61.537
Control qualitat laboratori	998	987
TOTAL	147.532	146.145



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)

El Laboratori dedica recursos a ampliar l'abast de l'acreditació **ISO 17025**, per tal de poder oferir millor i més ampli servei als seus clients.

Durant l'any 2017 es va ampliar en **8 paràmetres** aquest abast, incloent-hi el **carbó total en matèries primeres del vidre**, sent així pioners en l'acreditació d'aquest paràmetre en l'àmbit nacional.

L'equipament

Amb aquest mateix objectiu de millora en el servei als clients, el Laboratori té un equipament molt complet i es va actualitzant periòdicament.

En el 2017 s'ha comprat un equip d'**ICP-MS (espectrometria de masses amb plasma d'acoblament inductiu)** per poder donar els resultats de les determinacions de **metalls** amb més precisió i arribar a límits de quantificació més baixos, adaptant-se així a l'evolució de les normatives.

Els comptadors electrònics i la telelectura

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

Durant el 2017 hi ha hagut un augment important dels comptadors canviats en relació al 2016: s'ha arribat al 72% del parc de comptadors de la ciutat.

Telelectura

A l'inici de l'any 2008, Aigües de Mataró va iniciar la implantació d'una nova tecnologia per a la lectura a distància dels comptadors digitals. Per fer-ho, va crear una xarxa de comunicació dels comptadors electrònics, fent una aposta de futur.

Poder llegir aquests comptadors diàriament permet:

- Alertar quan es detecti un canvi al patró de consum.
- Alertar quan es detecti una possible fuga (el comptador no s'atura).
- Millorar el control de fraus.
- Alertar sobre possibles canvis en el dimensionament del comptador.

En el any 2017 s'ha incrementat en un 18% el nombre de comptadors llegits a distància, que sumats al 10% de l'anterior període suposa un 28% del total de comptadors de lectura a distància instal·lats.

72%
de comptadors
electrònics
el 2017

28%
de comptadors amb
telelectura
el 2017



Evolució del Pla Director de Comptadors

Durant aquest any hi ha hagut un augment important dels comptadors canviats en relació al 2016.

S'ha incrementat en un 18% el nombre de **comptadors llegits a distància**, que sumat al 10% de l'anterior període suposa un **28% del total** de comptadors instal·lats; s'ha continuat amb la inversió iniciada el 2016 d'equips de **lectura remota en bateries de comptadors**; i s'han instal·lat **400 equips nous**.

S'ha afavorit la telelectura amb 106 **equips en equipaments municipals**, principalment escoles, centres esportius, edificis de serveis i algun reg. Aquesta mesura permetrà un

control més gran del consum d'aigua en aquests equipaments.

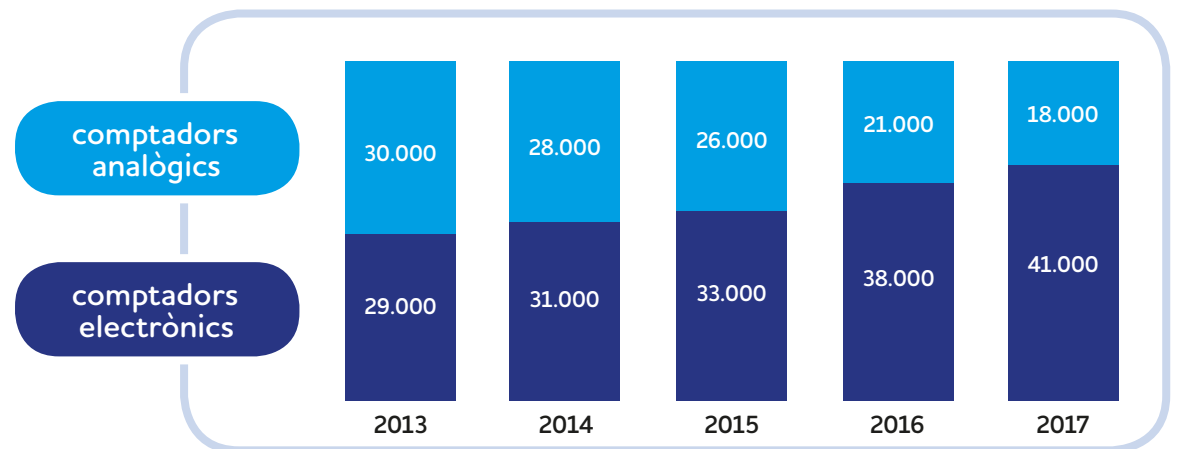
S'ha portat a terme un **pla pilot en el barri de la Llàntia**. En una primera fase, s'han instal·lat 610 comptadors electrònics equipats amb sistema de telelectura basat en mòduls de comunicació via ràdio i lectura GPRS.

A l'any 2018 s'executarà la 2a fase que incrementarà en uns 600 els comptadors llegits amb aquesta tecnologia combinada ràdio-GPRS.

Al **barri de Figuera Major** també s'ha portat a terme un pla pilot de millora i augment del sistema de telelectura que ha permès llegir fins a 900 comptadors a distància.

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.



El clavegueram

228,5
km de xarxa
de 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 de **228,5 km**, que serveix per a la canalització de les **aigües residuals** i de l'**aigua de pluja**.

La xarxa

La xarxa de clavegueram s'inicia a la part alta de la ciutat amb la **canalització de les rieres** per mitjà dels **separadors de sorres**.

El clima mediterrani fa que es produeixin ocasionalment fortes precipitacions que provoquen inundacions: les rieres seques esdevenen autèntics rius i, per aquest motiu, al llarg dels anys s'han fet diverses actuacions per desviar el curs natural de les rieres que travessaven el centre de la ciutat.

Canalització de les rieres

En **1912** s'aprovà el **desviament de la riera de Cirera**, segons el projecte de Melcior de Palau.

L'espectacular obra es dugué a terme en les dècades de 1910-1920 i consisteix en un canal que desvia la riera de Cirera fins a la de Sant Simó, per l'actual avinguda d'Amèrica.

Aquest desviament era descobert i als anys 50, amb el creixement urbanístic de Mataró, es va fer necessària la construcció de ponts per travessar-la fins que finalment se'n va cobrir tot el recorregut.

També s'ha canalitzat la **riera de Figuera Major** i el **torrent de les Piques** amb la urbanització de la zona del camí de la Serra.

Els col·lectors interceptors

Durant l'any 2004 s'acaba **l'interceptor d'aigües pluvials del torrent de Can Boada**, que recull també les aigües del torrent de la Pólvora, i que passant per la ronda O'Donnell i l'avinguda President Companys arriba fins al mar.

Les aigües residuals i pluvials circulen per gravetat de nord a sud de la ciutat i van a parar al col·lector interceptor.

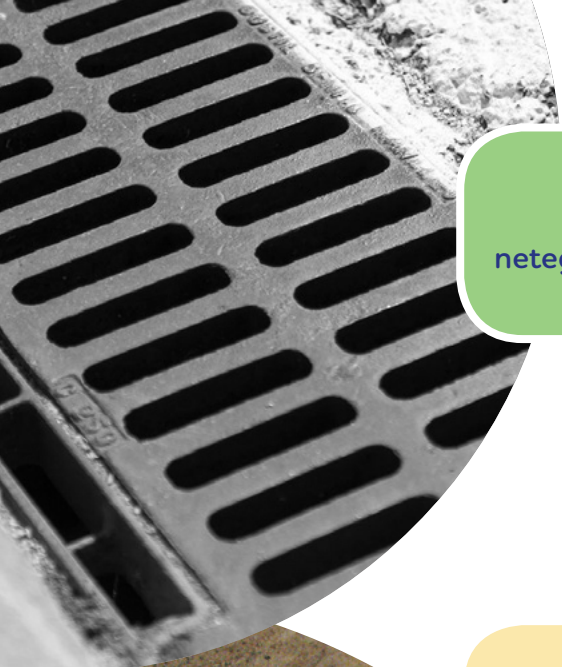


El **col·lector interceptor** és una canonada de 800 a 1.000 mm, segons el tram, situada a la part més baixa del clavegueram i paral·lela a la línia de costa, que en condicions normals recull les aigües brutes i per mitjà d'uns bombaments les transporta fins a l'Estació Depuradora d'Aigües Residuals (EDAR) de Mataró.

En cas de pluja, quan aquest col·lector no té capacitat hidràulica per transportar tot el volum d'aigua, aleshores surt pels sobreexidors de la platja i va a parar al mar.

El col·lector interceptor, els bombaments i l'EDAR de Mataró són competència del Consell Comarcal del Maresme.





16.290

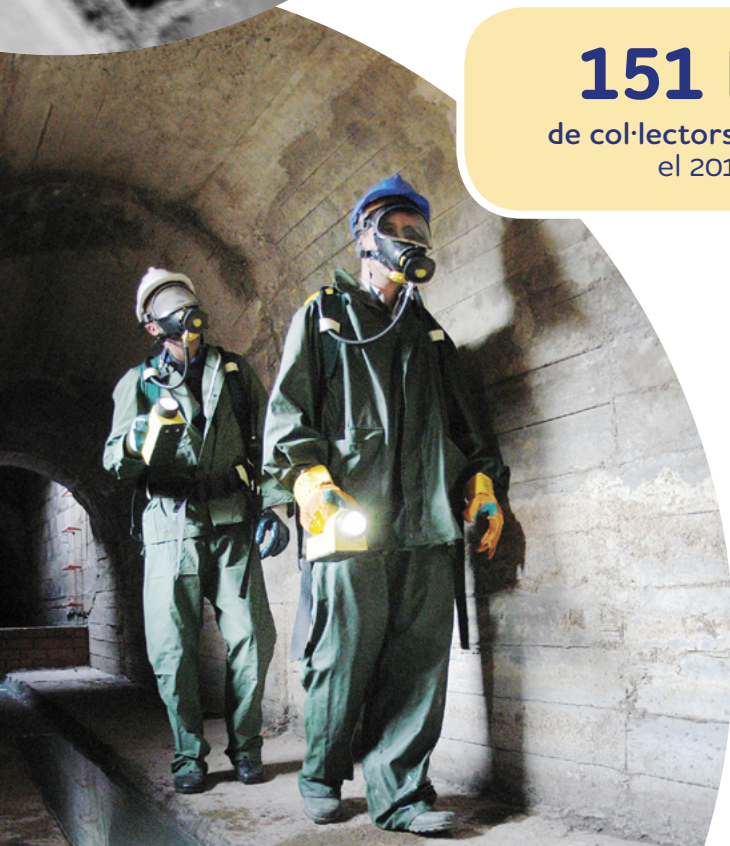
neteges de reixes i embornals
el 2017

**130
tones**
de sediments
retirats

151 km

de col·lectors netejats
el 2017

**370
tones**
de sediments
retirats



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.

D'una banda, aquesta neteja s'organitza 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 2017, s'ha efectuat la **neteja de 151,85 km de col·lectors**, retirant un total de **370,32 tones de sediments**, realitzant 116 actuacions de neteja de la xarxa i 11 sobre els bombaments d'aigües residuals.

S'han incrementat les actuacions respecte l'any anterior, fet que es tradueix en un augment tant

de l'extracció de residus com dels metres lineals de claveguera netejada. Val a dir que durant aquest any s'ha introduït un camió de reciclatge d'aigua que permet augmentar el rendiment dels equips de neteja.

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.

En l'exercici 2017, s'han efectuat **16.290 neteges de reixes i embornals**, retirant un total de **130,90 tones de sediments**.

Inspeccions i avisos

Fins al 31 de desembre s'han atès **97 avisos**, i s'han inspeccionat, mitjançant equip de càmera robotitzada, **16 km** de canalitzacions.

Actuacions de manteniment al 2017

Durant el 2017, s'han efectuat les actuacions a la xarxa de clavegueram següents:

Reparació elements de drenatge superficial

46

Reparació flonjalls i paviments

27

Reparació pous de registre

50

Reparació xarxa de col·lectors

17

Construcció de nous elements drenatge superficial

1

Construcció de nous pous de registre

5

Inspecció de la xarxa

78

Manteniment sorreres, sobreixidors i cunetes

15

Gosseres, mosquit tigre i altres tasques

13

Les obres al 2017

Les inversions en les xarxes d'aigua i clavegueram són necessàries per garantir un servei de qualitat, l'eficiència de la xarxa d'aigua i un bon funcionament de la xarxa de clavegueram.



Renovació i millores de la xarxa d'aigua

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

Durant aquest any 2017, s'han registrat al Sistema d'Informació Geogràfica (GIS) d'AMSA **2.041 m de xarxa renovada**, mantenint la política de renovació i millores constants de la xarxa d'abastament d'aigua indicada al **Pla Director de l'Aigua de Mataró (PDAM)**.

2.041 m
de xarxa renovada
el 2017



Pla Director de l'Aigua de Mataró (PDAM)

El **Pla Director de l'Aigua de Mataró (PDAM 2011-2025)** avalua el comportament de les infraestructures del sistema d'abastament i proposa tot un seguit d'inversions per resoldre, a mitjà i llarg termini, les deficiències detectades.

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**, dels quals aproximadament **7 milions d'euros** aniran destinats a la **construcció** d'un dipòsit a la ronda Bellavista i a les respectives connexions



PDAM
Resum Pla Director de l'Aigua
PDF - 830 KB

Renovació i millores de la xarxa de clavegueram

Durant l'any 2017, s'han continuat desenvolupant les obres de renovació i millora previstes al **Pla Director de Clavegueram de Mataró (PDCLAM)**.

S'han instal·lat, d'acord amb els registres del Sistema d'Informació Geogràfica (SIG) d'AMSA, 808 ml de xarxa de clavegueram, 360 ml més que el 2016.

A la taula que hi ha a sota, s'indica l'evolució de la renovació de la xarxa, diferenciant la xarxa renovada sense canvi de secció, i la que millora, segons el PDCLAM, la capacitat hidràulica de la xarxa.

Xarxa instal·lada (m)	2016	2017
Renovació xarxa	372	127
PDCLAM (millora cap. hidràulica)	76	681
TOTAL	448	808



808 m
de xarxa renovada
el 2017



Pla Director de Clavegueram de Mataró (PDCLAM)

El **Pla Director de Clavegueram de Mataró (PDCLAM)** aprovat pel Ple de la Corporació Municipal en data 12 de febrer de 2004, analitza les deficiències funcionals i/o estructurals del clavegueram de Mataró, i el seu àmbit hidrològic, i proposa tot un seguit d'infraestructures bàsiques de sanejament, de manera que es garanteixi un correcte funcionament de la xarxa.



PDCLAM

Pla Director de Clavegueram

PDF - 661 KB

Milliores de xarxes d'aigua i clavegueram el 2017

Xarxa d'abastament d'aigua potable

1. Sector IVECO-Farina Fase 1
2. **C/ de Miquel Biada i ronda de Francesc Macià**
3. **Passeig de Ramon Berenguer III entre c/ d'Aragó i c/ de l'Estadi**
4. Carrer de Churruca entre Camí Ral i pl. de Ventura Ametller
5. **Passatge de l'Aliança**
6. **Carrer de Joan Miró entre c/ de Mèxic i c/ del Poeta Punsola**
7. **Carrer de la República Argentina entre av. del Perú i c/ de la República Dominicana**
8. Parc Central Nou enfront c/ d'Emili Cabañes
9. Avinguda Amèrica entre c/ del Mossèn Molé i pg. de Rocafonda
10. Ronda de Sant Oleguer cantonada Camí dels Caputxins
11. Vàlvules reguladores entre PIS185 i PIS140
12. Ronda dels Països Catalans (Passi Garden Home)
13. Carretera de Mata (Les Magnòlies)

Xarxa de clavegueram

14. **Passatge de l'Aliança**
15. **Ronda de Josep Tarradellas**
16. **Camí del Sant Crist i c/ de Pere Bosch i Gimpera**
17. **Carretera de Mata entre c/ de la Foneria i c/ de l'Energia**
18. Carrer de Joan Carles Panyó



Obres principals del 2017



151 m
de clavegueram



Carrer de Mossèn Molé

Finalització de les obres de renovació de la xarxa de clavegueram

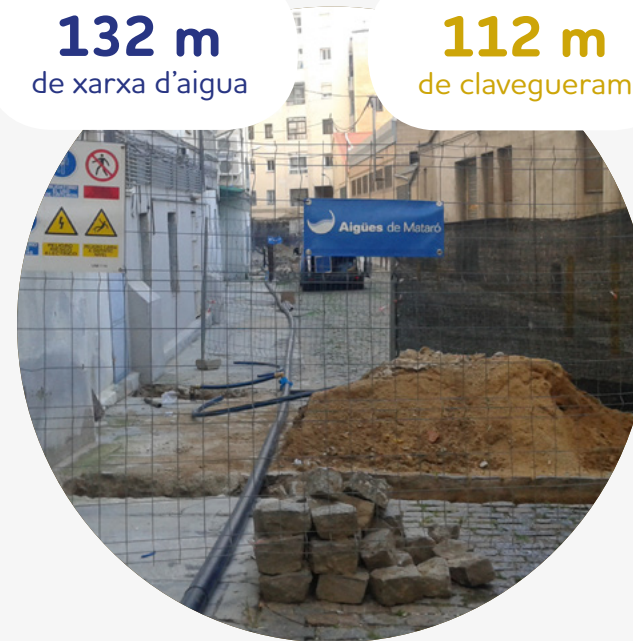
Inici setembre 2016 • Durada 28 setmanes

Les obres han permès solucionar les deficiències pel que fa a l'estat de conservació de la xarxa. S'hi han instal·lat 151 metres lineals de tub de PVC de 500 mm de diàmetre i posteriorment s'ha reurbanitzat el carrer substituint totalment calçada i voreres.

El tram final del carrer, que no té sortida, s'ha urbanitzat amb prioritat invertida per donar la preferència de pas als vianants, tot facilitant la mobilitat.

Els treballs els ha executat la Unió Temporal d'Empreses Excavaciones Montserrat S.L.-Catalana d'Infraestructures i Serveis Associats, S.L., amb un pressupost d'adjudicació de 213.292.75 € (IVA inclòs).

132 m
de xarxa d'aigua



112 m
de clavegueram

Passatge de l'Aliança

Renovació de les xarxes d'aigua potable i clavegueram

Inici 8 novembre 2016 • Durada 16 setmanes

L'objectiu d'Aigües de Mataró va ser renovar les xarxes d'abastament i de clavegueram que estaven en mal estat dins del passatge de l'Aliança. Posteriorment, es va realitzar la renovació del paviment del mateix passatge.

L'obra civil va ser adjudicada a l'empresa Unió Temporal d'Empreses Excavaciones Montserrat S.L.-Catalana d'Infraestructures i Serveis Associats, S.L., per un import de 182.563,84 € (IVA inclòs) i l'obra mecànica la va dur a terme la mateixa companyia amb un pressupost de 15.136,96 € (IVA inclòs).

195 m
de xarxa d'aigua



Carrer de Miquel Biada i la ronda de Francesc Macià

Renovació de la xarxa d'aigua potable

Inici 23 gener 2017 • Durada 5 setmanes

Les obres, contemplades dins el Pla Director de l'Aigua de Mataró (PDAM 2011-2025), consistien en la instal·lació de 195 metres lineals de noves canonades.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa García Cano e Hijos, S.A. per un import de 37.401,72 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica que va realitzar Aigües de Mataró, per un import de 28.757,92 € (IVA inclòs).

199 m
de clavegueram



Ronda de Josep Tarradellas entre els carrers de Jaume I el Conqueridor i de Sant Joan Bosco

Renovació de la xarxa de clavegueram

Inici 13 febrer 2017 • Durada 14 setmanes

La xarxa de clavegueram que hi havia en aquests carrers, segons els estudis fets al Pla Director de Clavegueram de Mataró (PDCLAM), presentava deficiències hidràuliques en episodis de pluges. Per evitar aquesta problemàtica es va modificar la xarxa ampliant-ne la capacitat.

Dins d'aquestes obres de renovació es van construir 199,70 metres lineals d'un col·lector de 600 mm de diàmetre i 6 pous de registre. Posteriorment, es va reposar el paviment.

Aquests treballs van ser adjudicats a l'empresa constructora Artífex Infraestructuras S.L. per un import de 234.269,31 € (IVA inclòs).

218 m
de clavegueram



Carretera de Mata, entre el carrer de l'Energia i el carrer de la Foneria, polígon industrial Mata-Rocafonda

Renovació de la xarxa de clavegueram

Inici 12 juny 2017 • Durada 10 setmanes

Segons els estudis fets al Pla Director de Clavegueram de Mataró (PDCLAM), la xarxa existent presentava deficiències hidràuliques en episodis de pluges. Per aquest motiu, es va dur a terme la renovació de 218 metres lineals d'un col·lector de 800 mm de diàmetre i la construcció de 6 pous de registre. Posteriorment, es va reposar el paviment.

Aquests treballs van ser adjudicats a l'empresa constructora Construcciones y Servicios Faus, S.A. per un import de 191.466,46 € (IVA inclòs).

239 m
de clavegueram



Camí del Sant Crist i carrer de Pere Bosch i Gimpera Renovació de la xarxa de clavegueram

Inici 18 setembre 2017 • Durada 12 setmanes

La xarxa de clavegueram que hi havia en aquests carrers, segons els estudis fets al Pla Director de Clavegueram de Mataró (PDCLAM), presentava deficiències hidràuliques en episodis de pluges. Per evitar aquesta problemàtica es va modificar la xarxa ampliant-ne la capacitat. Dins d'aquestes obres de renovació es van construir 239 metres lineals d'un col·lector de 80 cm de diàmetre i la construcció de 6 pous de registre. Posteriorment, es va reposar el paviment.

Aquests treballs van ser adjudicats a l'empresa constructora Artífex Infraestructuras, S.L. per un import de 268.707,12 € (IVA inclòs).

120 m
de xarxa d'aigua



Passeig de Ramon Berenguer III entre el carrer d'Aragó i el carrer de l'Estadi Renovació de la xarxa d'aigua potable

Inici 23 octubre 2017 • Durada 4 setmanes

Les obres segueixen els criteris del Pla Director de l'Aigua de Mataró (PDAM 2011-2025) i consisteixen en la instal·lació de 120 metres lineals de noves canonades.

Els treballs comprenien l'obra civil, que va ser adjudicada a l'empresa García Cano e Hijos, S.A. per un import de 33.596,58 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica la va realitzar Aigües de Mataró, per un import de 9.236,65 € (IVA inclòs).

97 m
de xarxa d'aigua



Carrer de Joan Miró Renovació de la xarxa d'aigua potable

Inici 27 novembre 2017 • Durada 5 setmanes

L'actuació va afectar el tram entre el carrer de Mèxic i el carrer de Josep Punsola i s'emmarcava dins el Pla de Renovació del Pla Director de l'Aigua de Mataró.

Es van instal·lar 97 metres lineals de noves canonades de diferents diàmetres.

Els treballs comprenien l'obra civil, que va ser adjudicada a l'empresa García Cano e Hijos, S.A. per un import de 22.652,61 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica la va realitzar Aigües de Mataró, per un import de 16.820,12 € (IVA inclòs).

470 m

de xarxa d'aigua

256 m

de clavegueram



Carrer de la República Argentina entre l'av. del Perú i el carrer de Mèxic Renovació de les xarxes d'aigua potable i clavegueram. Reurbanització

Inici 27 novembre 2017 • Durada 32 setmanes

L'actuació també va afectar els carrers de la República Dominicana i de l'Uruguai.

La intervenció d'Aigües de Mataró en aquests carrers del barri de Rocafonda s'ha fet seguint els criteris dels plans directors del clavegueram i de l'aigua de Mataró i amb l'objectiu de resoldre les deficiències detectades.

L'obra civil va ser adjudicada a l'empresa Artífex Infraestructuras, S.L. per un import de 418.052,58 € (IVA inclòs) i l'obra mecànica la va realitzar la mateixa companyia amb un pressupost de 29.854,51 € (IVA inclòs).

Altres obres rellevants del 2017

Col·lector de la riera Figuera Major Solera de formigó per evitar erosions i oxidacions

Cal destacar com a millora de la xarxa l'execució d'una solera de formigó de 308 ml per evitar erosions i oxidacions al col·lector d'acer galvanitzat D3250 mm de la riera Figuera Major.



Clavegueram del carrer d'Argentona Extracció canalització de fibrociment fora de servei

Igualment l'extracció d'aproximadament 230 ml de canalització de fibrociment fora de servei de l'interior del clavegueram visitable del carrer d'Argentona.



Les polítiques de sostenibilitat energètica

49 kWp
dipòsit Rocablanca



47 kWp
oficines AMSA



Producció d'energia renovable

Aigües de Mataró disposa a dia d'avui de **dues plantes fotovoltaïques**.

La primera planta fotovoltaica de **49 kWp** de potència es troba a la coberta del **dipòsit Rocablanca**. És la planta més gran de la ciutat i produeix uns **60.000 kWh anuals**.

La producció d'aquesta energia es ven al mercat lliure, i es tradueix en uns ingressos bruts aproximats de 30 milers d'euros l'any.

Durant el 2017, s'ha fet una inversió de renovació de plaques i altres components per poder mantenir-ne la capacitat màxima de producció.

A finals de 2017, s'ha instal·lat una nova **planta fotovoltaica a l'edifici de les oficines** de la companyia, aquesta exclusivament per a **autoconsum**.

L'edifici té un consum anual de 264.000 kWh i la instal·lació del nou sistema, permetrà reduir la factura energètica anual uns **60.000 kWh**.

La planta té una potència de producció màxima de **47 kWp** en la distribució següent: **16 kWp sobre la coberta de l'edifici** i **31 kWp sobre la nova marquesina** que fa ombra als vehicles del pati.

Per a l'any 2018, per poder verificar els nivells de generació de la instal·lació fotovoltaica, s'està preparant un sistema de monitorització que reculli totes aquestes dades per al control de l'eficiència de la instal·lació.

Altres accions de sostenibilitat energètica



Parc de vehicles elèctrics

S'han preparat dues zones amb noves **bases de càrrega** per a vehicles i motocicletes elèctrics.

Aigües de Mataró disposa d'experiència amb aquest tipus de vehicles i actualment està elaborant un **Pla de transició de la flota** actual que en contempla la substitució parcial per vehicles elèctrics.



Eficiència energètica-LED

En l'àmbit de l'eficiència energètica lligada al compromís d'Aigües de Mataró en la millora del medi ambient, aquest 2017 s'ha fet una inversió per **canviar la il·luminació a tecnologia LED**, a la seu de la companyia.



La factura sense paper

Aigües de Mataró també impulsa la campanya per difondre entre els abonats la factura digital del servei d'aigua i clavegueram per poder aconseguir un benefici ambiental i també un estalvi econòmic. Aquest estalvi va destinat a incrementar el Fons Social.

Per a l'usuari, rebre la factura en aquest format li suposa més agilitat, ja que la rep el mateix dia de facturació, i també accessibilitat, perquè la pot descarregar i guardar a l'ordinador o bé consultar-la des del web.



La companyia informa a tots els clients sobre aquesta campanya, sota el lema «Si et canvies a la factura digital faràs créixer l'ajuda social», a través d'accions informatives pel personal d'atenció al client en les mateixes oficines, amb anuncis a Mataró Ràdio i m1tv, i des del web de la companyia www.aiguesmataro.cat

Sostenibilitat: sinergies amb altres entitats

AMSA participa activament en les polítiques municipals del **Pla de lluita contra el canvi climàtic-Agenda 21** i el **Pla d'acció per a l'energia sostenible**.

També col·labora amb les activitats que realitza la **Casa Capell, espai per a la sostenibilitat** de l'Ajuntament de Mataró, i participa en el **Pla d'estalvi i eficiència energètica** de l'Ajuntament de Mataró, que aplica polítiques d'estalvi, eficiència i austeritat amb accions a curt termini, realistes, assolibles i internalitzades pels diversos serveis municipals.

El Pacte Mundial per al Desenvolupament Sostenible

Els 17 objectius del Pacte Mundial

Les actuals polítiques i activitats de la companyia incideixen directament, amb més o menys intensitat, en 13 dels 17 objectius del Pacte Mundial.

AMSA ha iniciat, durant el 2017-2018, un Pla de treball conjuntament amb la càtedra UNESCO de sostenibilitat de la UPC per tal de sincronitzar els seus objectius conforme als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) del Pacte Mundial de les Nacions Unides.





Aigües de Mataró i la **societat**



Els clients

Perfil

Aigües de Mataró subministra aigua potable a tot el terme municipal de Mataró, amb una població, a 1 de gener del 2017, de **126.159 habitants**, una superfície urbanitzada d'aproximadament 9,5 km², en un territori amb una extensió total de 22,5 km².

Aquest territori consumeix uns **6.449.606 litres d'aigua diaris** repartits entre consum domèstic i no domèstic.

El nombre total de clients a 31 de desembre de 2017 és de **58.778**, pràcticament es manté estable en relació amb el 2016, ja que només s'ha incrementat en **320**.

Distribució del consum per usuaris

72% domèstics

1% públics

3% entitats socials

24% no domèstics

58.778

clients
el 2017

6.449.606

litres d'aigua diaris

El consum d'aigua

Evolució el 2017

En el 2017 el consum total facturat ha augmentat lleugerament.

Cal destacar l'increment en el consum no domèstic en un 4,4 %, motivat tant per l'augment del nombre de clients, com per la millora de l'activitat econòmica, mentre que el consum domèstic s'incrementa en un 1,1 %, sobretot per l'augment en els mesos de màxima calor.

Consum responsable

La població de Mataró té un consum molt responsable de **97 litres**

d'aigua per persona/dia, per sota de la mitjana de Catalunya, que es troba actualment en 118 l/persona/dia.

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.



98,3
litres
consum domèstic
per habitant i dia
el 2017

118 litres
persona/dia
mitjana Catalunya

Consum en m ³ d'aigua	2017	2016	Incr. 17/16
Domèstic	4.514.068	4.463.074	1,1%
No domèstic	1.304.927	1.249.425	4,4%
Públics	407.432	429.152	-5,1%
Entitats sense ànim de lucre	223.179	232.475	-4,0%
Facturació total	6.449.606	6.374.126	1,2%

Atenció als clients

Avisos, 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 Públic s'han tramitat **974 altes, 645 baixes i 3.905 canvis de nom.**

A més, s'han atès **3.355 tràmits en línia** i correus electrònics, consistents en tràmits com demandes d'informació, modificacions de contracte, avaries, pagaments de factura, etc.

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 2017, s'ha atès una mitjana de 36 avisos diaris d'avaries.

38

tràmits atesos al dia
el 2017

3.355

tràmits en línia
el 2017

9,2

tràmits en línia
al dia

disponibilitat
24 h/365

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.

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.

Es va demanar 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 s'han valorat els suggeriments dels enquestats.

La resposta a la valoració global d'AMSA ha estat positiva per a un **91%** dels enquestats. Únicament un 6% expressen una opinió negativa.



Aigües de Mataró

Oficina Virtual

Núm. Contracte: **6558** Comptador: **15 mm - 02051156**
Cognoms i nom: **CAMILO ROCCA**
Adreça subministrament: **CR. MAGALHAES 35**

LECTURA DEL COMPTADOR

Si no ha estat possible la lectura del seu comptador i ha rebut una targeta, pot omplir des d'aquesta pàgina web la seva lectura actual.
És convenient que el període entre lectures sigui aproximadament de 2 mesos.

Lectura anterior	Lectura actual
1330 m ³ 19/04/2018	000,0

Desar dades

91%
d'usuaris
satisfets
el 2017



**Enquesta
satisfacció clients 2017**
PDF - 1,1 MB

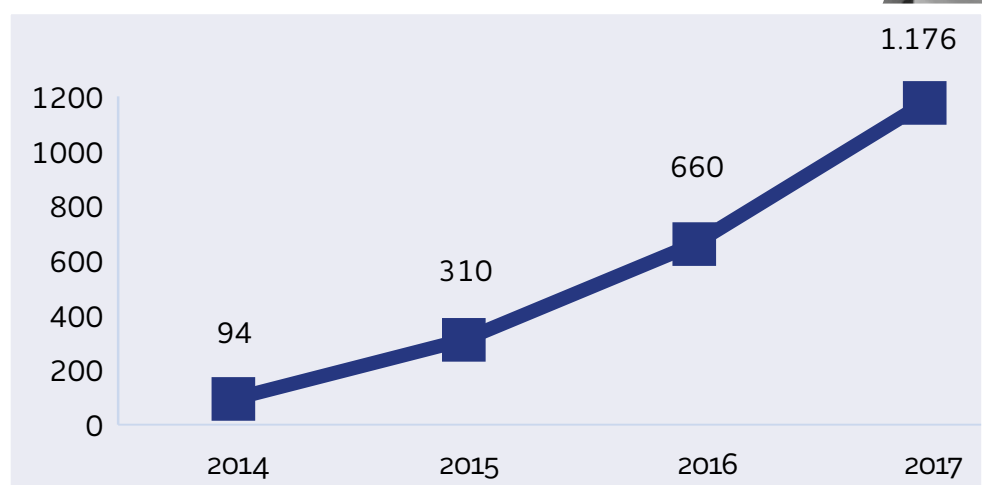
Tarifa Social

Aigües de Mataró disposa 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**.

Aquesta Tarifa Social s'aplica amb caràcter general a les factures que no superin el primer tram del cànon de l'aigua (18 m³ bimestrals, que varien segons el nombre de persones empadronades a l'habitatge) i sempre que els titulars del subministrament compleixin els requisits que sol·licita el cànon social de l'ACA.

L'any 2016 es va **reduir l'import de la tarifa social en un 60%**, que va passar de 0,2492 €/m³ a 0,10 €/m³. Es va intensificar la difusió i promoció d'aquest tipus de tarifa, tant a la seu de la companyia com a les dependències de Benestar Social.

En el 2017 hi ha hagut un augment significatiu dels clients amb aquesta tarifa, i els usuaris bonificats van superar el miler de clients.



Aigua social

Polítiques vigents

El 24 de novembre de 2016 es va signar un **protocol de l'Ajuntament de Mataró i Aigües de Mataró, SA**, 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 10 de novembre de 2016 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.

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 2016, 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 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 a 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.

No està associat a l'estructura tarifària, com la Tarifa Social, sinó que 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 €, l'import que s'ha gestionat conjuntament amb el Departament de Benestar Social de l'Ajuntament, ha estat de 40.154,43 € en clara disminució des de l'aplicació de la llei de pobresa energètica, atès que la Generalitat ha posat en funcionament al 2017 les prestacions econòmiques d'urgència social (PEUS) que assignen ajudes relacionades amb els serveis bàsics.

Tot i això, el Fons Social d'AMSA ha beneficiat 334 famílies amb un total de 551 rebuts al llarg del 2017.

334
famílies
beneficiades
el 2017

551
rebutos
el 2017



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.



Preus especials per a famílies nombroses

La companyia té establert 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 3m³ al mes, i per al tercer tram de consum a 6 m³.



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.

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 i serveis 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 dut a terme el 2017 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 2017 van ser homologades un total de 99 empreses que van participar en un total d'11 licitacions d'obres i serveis, per un import global d'1.191.066,75 €.

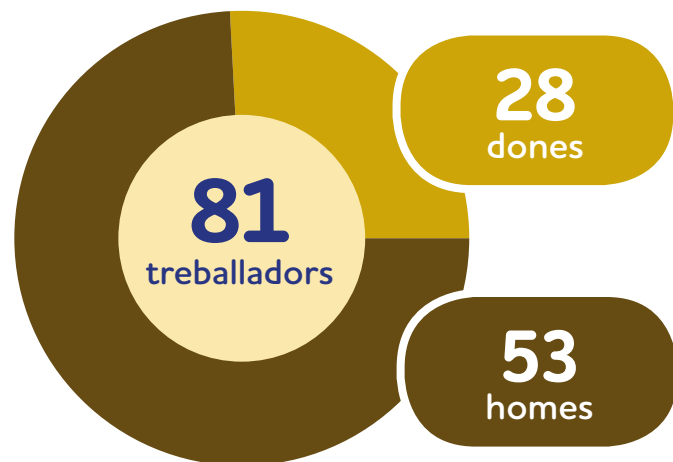
1.191.066,75 €
import global
per licitacions d'obres i serveis el 2017

11
licitacions
d'obres i serveis
el 2017

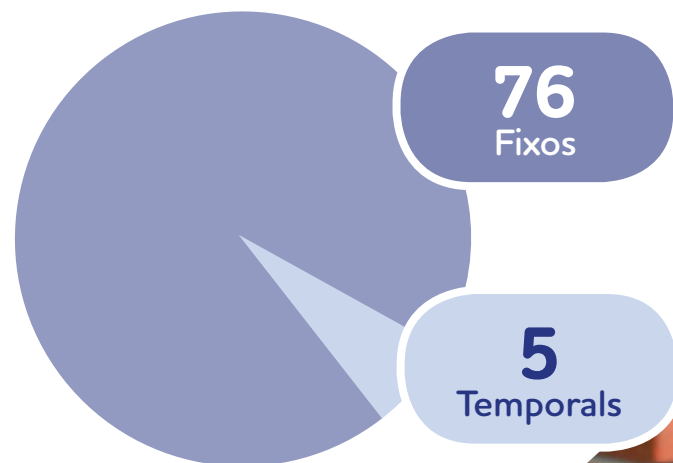
99
empreses
homologades
el 2017

L'equip humà

Els professionals d'AMSA



Tipologia de contractes



Valorització i desenvolupament del talent

Pla de formació d'Aigües de Mataró

El **Pla de formació d'Aigües de Mataró** recull un conjunt d'accions formatives orientades a millorar les aptituds, actituds i habilitats de les persones que hi treballen. La finalitat d'aquest Pla és assegurar-ne el desenvolupament professional, millorar l'organització i la qualitat del servei que presta la companyia a les persones.

El Pla de formació 2017-2018 recull les actuacions formatives previstes per desenvolupar el coneixement i la capacitat, en el marc dels objectius estratègics, establerts per a aquests anys.

Hi ha hagut una participació del 94% dels treballadors de la companyia en 39 accions, repartides en les temàtiques següents:

39 accions de formació el 2017

- 10 Accions de Seguretat i Salut dels Treballadors
- 9 Accions de Gestió del Talent
- 2 Accions de Sostenibilitat
- 3 Accions de Gestió de Tecnologia
- 15 Accions de Coneixement i Habilitats

Jornades interdepartamentals de motivació de caps i responsables

També, en aquest àmbit formatiu, s'han continuat celebrant les jornades interdepartamentals de motivació de caps i responsables, amb la finalitat de compartir el canvi de paradigma, en el qual es troba immersa l'empresa des de l'inici de la crisi econòmica del 2009, problemàtiques i solucions.

Durant el 2017 s'han realitzat dues

jornades. A la primera, es va exposar el **funcionament de l'abastament d'AMSA**, en el context d'una visita que es va fer a les instal·lacions d'Aigües Ter Llobregat.

A la segona, que es va portar a terme a càrrec de l'àrea de laboratori de la companyia, es va exposar el **funcionament dels laboratoris d'AMSA i EDAR**.

millorar les aptituds, actituds i habilitats dels treballadors d'AMSA, per millorar el servei

2.697
hores
de formació
el 2017

35
hores
de formació
per persona
de mitjana el 2017

Convenis de pràctiques amb universitats i instituts de formació professional

Aquest procediment respon a la voluntat i a l'objectiu estratègic de **potenciar el talent, donar suport a la responsabilitat social** d'Aigües de Mataró, i **crear una bossa de treball** que afavoreixi la relació de l'empresa amb possibles futurs substituïts i col·laboradors.

A partir d'un Pla laboral de renovació que estableix les línies principals de relleus i substitucions, es pretén disminuir la incertesa davant d'una eventualitat per baixa laboral.

potenciar el talent

donar suport a la responsabilitat social

crear futurs col·laboradors

Convenis amb universitats

Departament AMSA	Centre de Formació	Facultat	Durada conveni
Departament Xarxa Clavegueram.	Escola Tècnica Superior d'Enginyeria de Camins, Canals i Ports	Estudiant d'Enginyeria d'Obres Públiques.	400 hores
Departament SIG.	Escola Politècnica d'Edificació de Catalunya. UPC.	Estudiant d'Enginyeria Geomàtica i Topografia.	350 hores
Departament Qualitat	Facultat de Ciències de la Terra. UB	Estudiant del Màster en Ciència i Gestió Integral de l'Aigua	25 hores

Convenis centres de formació professional

Departament AMSA	Centre de Formació	Facultat	Durada conveni
Laboratori	Conveni amb l'Escola Pia Nostra Senyora de Barcelona	Estudiant de Laboratori de Diagnòstic Clínic	440 hores
Administració i Recursos Humans	Conveni amb l'Institut Miquel Biada	Estudiant Projecte Singular	48 hores

Convenis amb altres entitats

Departament AMSA	Centre de Formació	Facultat	Durada conveni
Departament d'Atenció al Client	Fundació Privada El Maresme	Auxiliar d'Oficina	200 hores
Departament d'Atenció al Client	SOC (Servei d'Ocupació de Catalunya)	Estudiant Certificat de professionalitat. Operacions Auxiliars d'Enregistrament i Tractament de Dades Confidencials	80 hores

Seguretat i qualitat de l'ambient laboral

Un dels vectors principals en els quals es basa la política de persones de l'empresa és el de garantir i millorar la seguretat i el benestar dels treballadors.

El **reforç i la millora de les condicions de seguretat** deriva de dos objectius bàsics que són, d'una banda, la **formació dels nostres treballadors** en l'àmbit de la prevenció de riscos laborals i, de l'altra, la **millora de la seguretat de les nostres instal·lacions**.

Durant l'any 2017, s'han portat a terme un total **d'11 accions formatives** dins el Pla de formació en l'àmbit de la seguretat i la salut, que engloba tant aspectes de prevenció de riscos a la feina com formació d'assessorament per a la millora d'hàbits saludables.

Pel que fa a la millora de la seguretat de les nostres instal·lacions, s'han fet **inversions en la millora de proteccions col·lectives** per un import total de **59.813,19 €**, en diversos pous i dipòsits.

11
accions formatives
en l'àmbit de
la seguretat i la salut
el 2017

59.813,19 €
d'inversió en la millora
de proteccions col·lectives
el 2017

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 son 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**, etc.

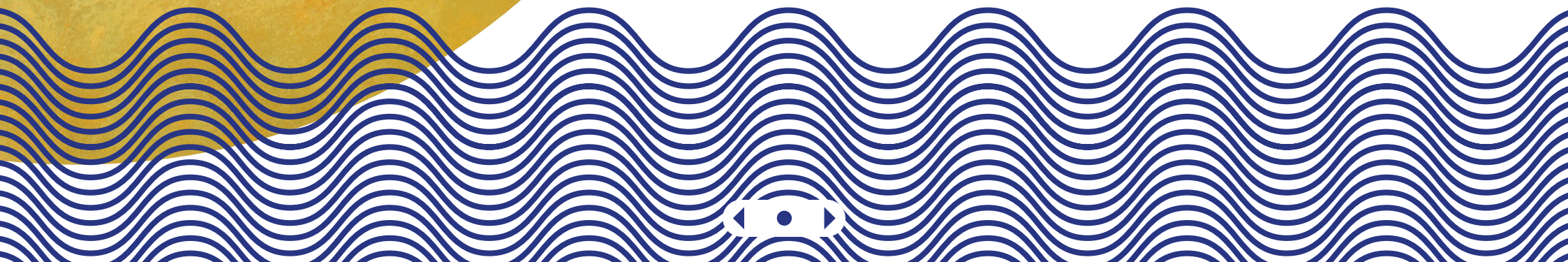
En un àmbit més concret però no menys important, cal destacar les col·laboracions en projectes d'algunes altres associacions sense ànim de lucre com ara **escoles, clubs esportius, associacions de veïns o entitats de la ciutat**.

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.





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

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 2015-2018)**, 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.



Directiva marc de l'aigua de la Unió Europea
PDF - 1,0 MB



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

TIC i gestió de l'aigua

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 de clavegueram, de laboratori i d'abastament d'aigua.

Aigües de Mataró va iniciar l'elaboració i el desplegament del **Pla Director de Sistemes d'Informació 2015-2018**, 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 2015-2018)

- 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 competius a partir de l'ús de les TIC.
- Gestió efectiva i millora de la interacció amb el ciutadà.

Ciberseguretat

L'afectació actual d'un ciberatac és molt més gran que fa uns anys a causa de la creixent globalització i de l'increment de la tecnologia en tots els processos. Arran d'això, AMSA ha executat un Pla de prevenció per minimitzar-ne els efectes.

Trimestralment una empresa

experta en seguretat realitza una **auditoria de vulnerabilitat externa i una anàlisi de la nostra xarxa informàtica**, amb la finalitat de fer-ne una diagnosi de l'estat en aspectes relacionats amb la tolerància quant a les errades del sistema, la seguretat i l'optimització de la xarxa.



Inversions destacables del Pla Director de Sistemes d'Informació el 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

Projectes destacats del 2017



GISWATER

Implantació del nou **programari de Sistemes d'Informació Geogràfica GISWATER**.

És un **projecte col·laboratiu** amb 12 companyies del sector, per tal d'impulsar-ne l'estandardització i la perdurabilitat.

Permetrà integrar-lo en el futur amb altres sistemes com el **telecontrol** i els **consums dels clients**.



Sistema de Gestió Documental

S'ha iniciat la implantació d'un Sistema de Gestió Documental que permetrà augmentar l'eficiència del treball de tots els departaments de la companyia.

L'objectiu final és tenir un sistema de gestió dels documents en un entorn **digital, escalable, transversal i obert**, que s'integri en els processos de negoci i en l'arquitectura de processos de l'organització.

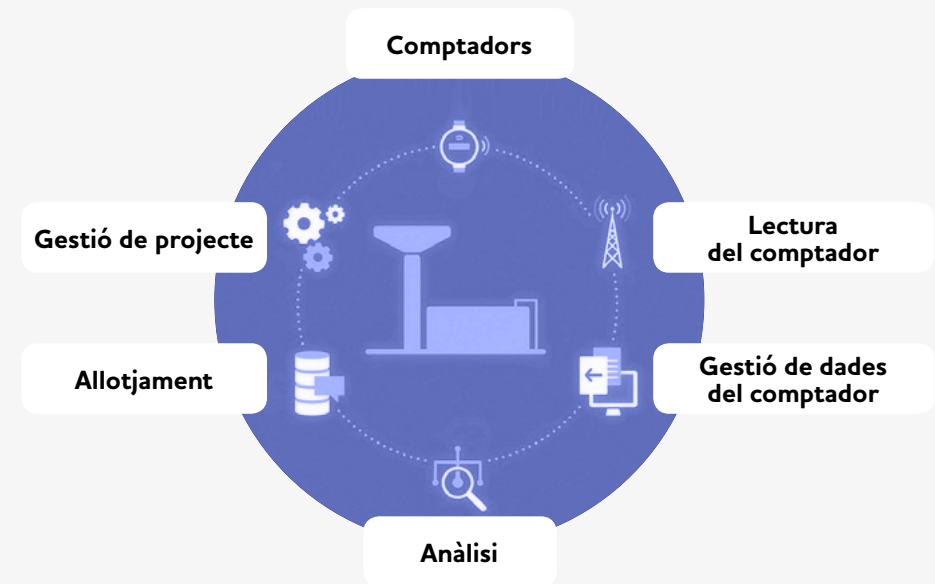
Aquest sistema escurçarà els terminis de tramitació i reduirà el volum de documents impresos.

Lectura remota de comptadors

- **Allotjament:** disposem de tota la infraestructura del sistema de telelectura en servidors propis.
- **Gestió de projecte:** projecte en constant creixement en funció de nous avenços tecnològics ja sigui en el camp del maquinari o del programari.
- **Comptadors:** un parc de comptadors electrònics ens permet adaptar-nos als diferents avenços o futurs escenaris que hi pugui haver al sector de les TIC.
- **Lectura del comptador:** eina que permet la recollida remota

de les lectures de tot el parc de comptadors amb telelectura.

- **Gestió de dades del comptador:** gestionar tota la informació rebuda del parc de comptadors que en garanteixi un correcte funcionament, tant en el terreny de dades com d'infraestructura física.
- **Anàlisi:** eines d'anàlisi de la informació recollida que permeten la detecció de canvis de patrons en el consum, o possibles fuites a partir de les dades proporcionades pel comptador.



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 abraçar tots els aspectes de l'empresa.

Cap a una gestió integral de la qualitat

AMSA va donar, en els darrers anys, un salt endavant per avançar cap a una **completa integració de la gestió de la qualitat**, amb un canvi estructural en el manual de gestió de qualitat que fins ara únicament considerava l'antiga norma ISO 9001:2008.

El treball desenvolupat durant el 2017 ha permès:

- Adaptar el sistema a la nova versió de la norma **ISO 9001:2015**.
- Integrar el sistema de gestió de qualitat del **Laboratori d'Aigües de Mataró**, que fins aleshores el tenia separat de la resta de l'empresa i certificat independentment.
- Incorporar dins del mateix manual altres normes de gestió importants:
ISO 19600 - Sistemes de gestió del compliance
ISO 14001 - Sistemes de gestió ambiental





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* (compliment normatiu) 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 suggereix on es trobin desalineacions, les solucions més adequades. Per una altra banda, 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.

El sistema de gestió del *compliance* ha superat la primera auditoria interna, i esperem ser auditats de nou durant el 2018 per una empresa externa.

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, han 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**.

Durant el temps que tardi a quedar implantada la cultura d'acompliment dins de les rutines de l'empresa, pot passar que ens veiem obligats a donar una resposta ràpida a determinats requeriments si volem ser formalistes.

En aquestes situacions, és quan podem haver de fer front a despeses no contemplades en els pressupostos, i potser també haurem de recórrer al suport de serveis externs.

Bon govern i gestió ètica

Conjuntament amb el desplegament del sistema de gestió del *compliance*, s'ha elaborat un codi ètic per a les persones que treballen a AMSA a la vegada que s'han elaborat protocols relatius a les relacions amb proveïdors i administracions, així com una normativa interna relativa als conflictes d'interès.

Actualment, l'oficina de qualitat treballa per adaptar el seu codi al codi ètic aprovat pel govern municipal de Mataró a finals de l'any passat.

Compromisos ètics d'Aigües de Mataró

Els professionals d'Aigües Mataró estan compromesos a aplicar el codi que es concreta en les normes següents:

I. Procurar estar al dia i conèixer la legislació vigent sobre l'activitat que porta a terme amb la finalitat d'aplicar-la correctament en els treballs i serveis que realitza.

II. Comunicar a l'empresa qualsevol altre tipus d'activitat professional perquè es puguin prevenir i corregir escenaris de conflicte d'interessos.

III. Respectar i complir les disposicions legals vigents, especialment en matèria de salubritat i salut, riscos laborals, protecció de dades, medi ambient, publicitat, competència i protecció dels consumidors, així com tots els compromisos que derivin del codi ètic d'Aigües de Mataró.

IV. Desenvolupar els negocis sobre la base del mèrit dels propis productes, serveis i competències, sense denigrar els productes, serveis i la capacitat d'altres empreses i professionals que treballen en els sectors relacionats amb el tractament del control de l'aigua.

V. Aigües de Mataró, com a societat municipal que gestiona un recurs natural que és un bé de tots, està compromesa amb el desenvolupament sostenible de

la ciutat i integra voluntàriament les preocupacions socials i mediambientals en les operacions i activitats comercials, i en les relacions amb tots els interlocutors.

VI. Promocionar la difusió dels presents compromisos, així com la de bones pràctiques en l'organització i en l'esfera de les relacions professionals. Comunicar a l'empresa qualsevol sospita de conducta no conforme a aquests compromisos o d'altres que en derivin de l'aplicació del codi ètic de la companyia.

VII. Desenvolupar les nostres tasques sense emprar manifestacions, en publicitat ni en catàlegs o documentació, que atribueixin als equips, serveis o prestacions que no puguin realitzar o que puguin generar confusió sobre aquests.

VIII. Dur a terme l'activitat professional, directament o indirectament, a través de personal amb la competència i la formació necessàries, que desenvolupi la feina en un entorn laboral just, basat en el respecte, i protegit vers la discriminació i l'assetjament de qualsevol tipus.

IX. Comptabilitzar adientment i emetre informes financers transparents, establint una adequada gestió documental dels assumptes amb rellevància comptable, així com implementar controls per assegurar que es reflecteixin completament i encertadament totes les transaccions.

X. Aigües de Mataró és una empresa pública, per tant els ciutadans de Mataró a més d'usuaris són els propietaris de la companyia, és per això que ens comprometem a col·laborar amb l'Ajuntament, sempre que ens ho demani, amb l'ànim de contribuir al progrés de la ciutat.

XI. Assegurar un servei diligent a l'abonat i que en pugui satisfer les seves expectatives. Tant pel que fa a la qualitat de l'aigua com a la dedicació i atenció al client. Aigües de Mataró adquireix voluntàriament uns compromisos socials i ambientals que van més enllà del que exigeix la llei.

XII. Mantenir la confidencialitat respecte a la informació rebuda dels clients, i vetllar amb diligència per tota la informació de caràcter confidencial.



4

La companyia el 2017



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 estudis relatius a l'objecte social.



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.

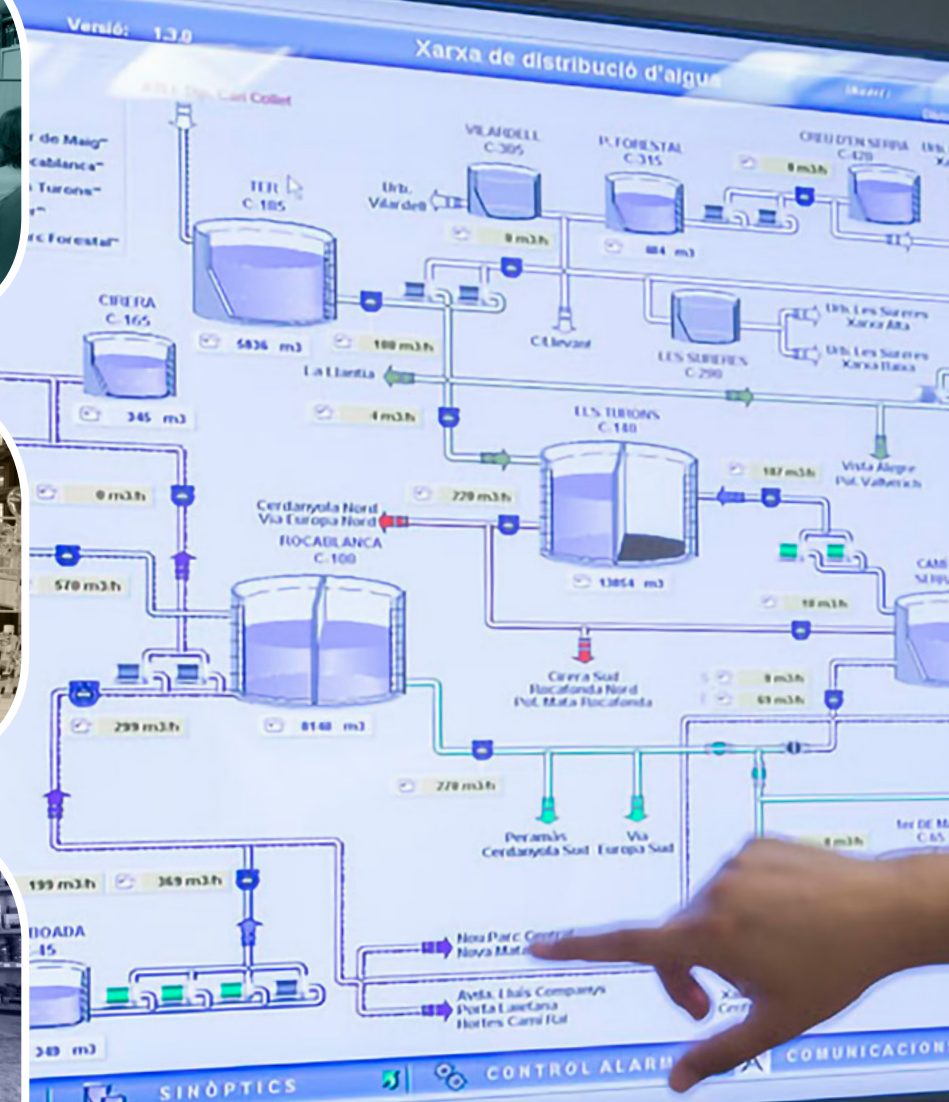
Laboratori Municipal

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.

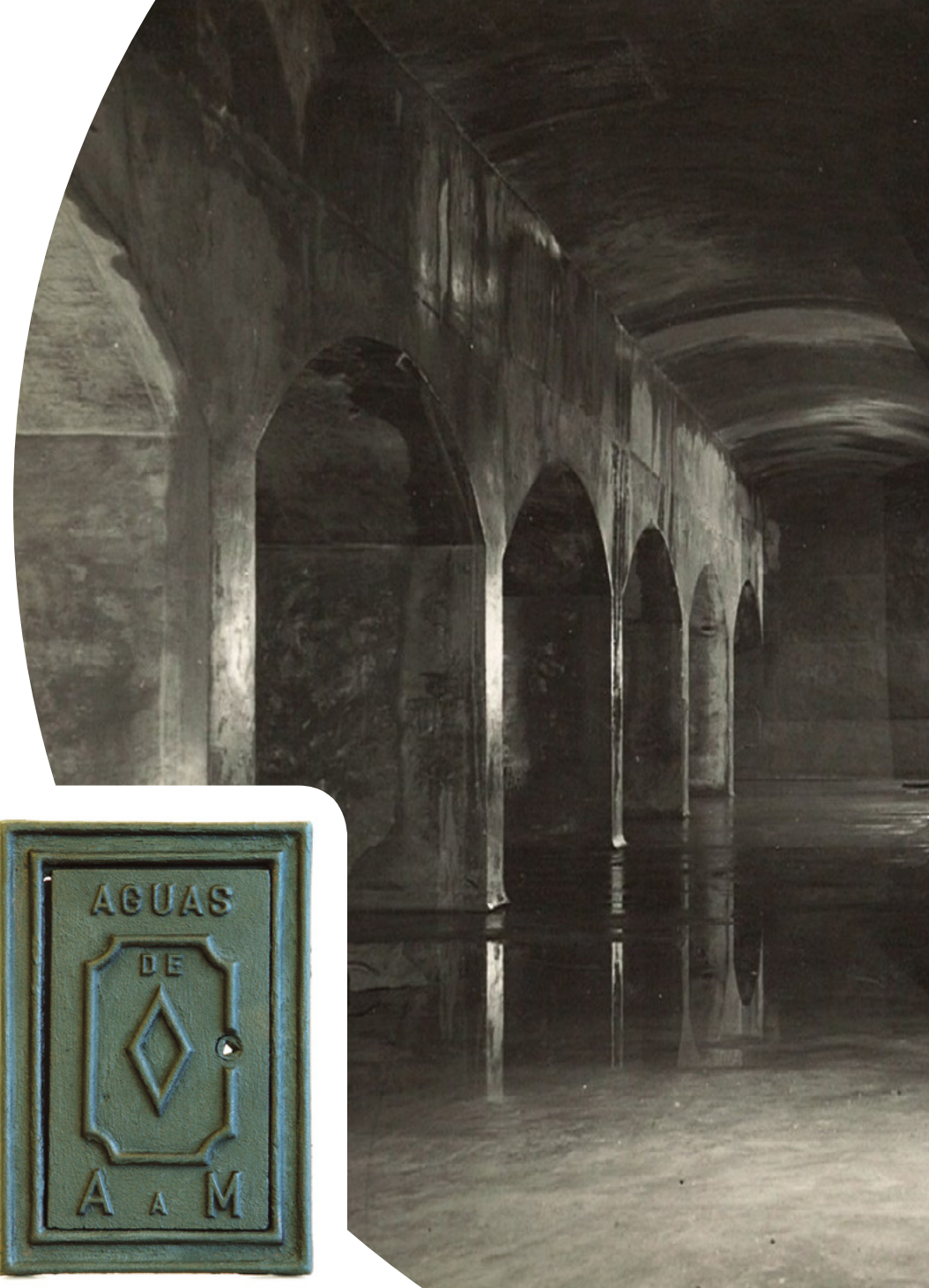
Valors

Els valors d'Aigües de Mataró són els pilars de les línies d'actuació 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.

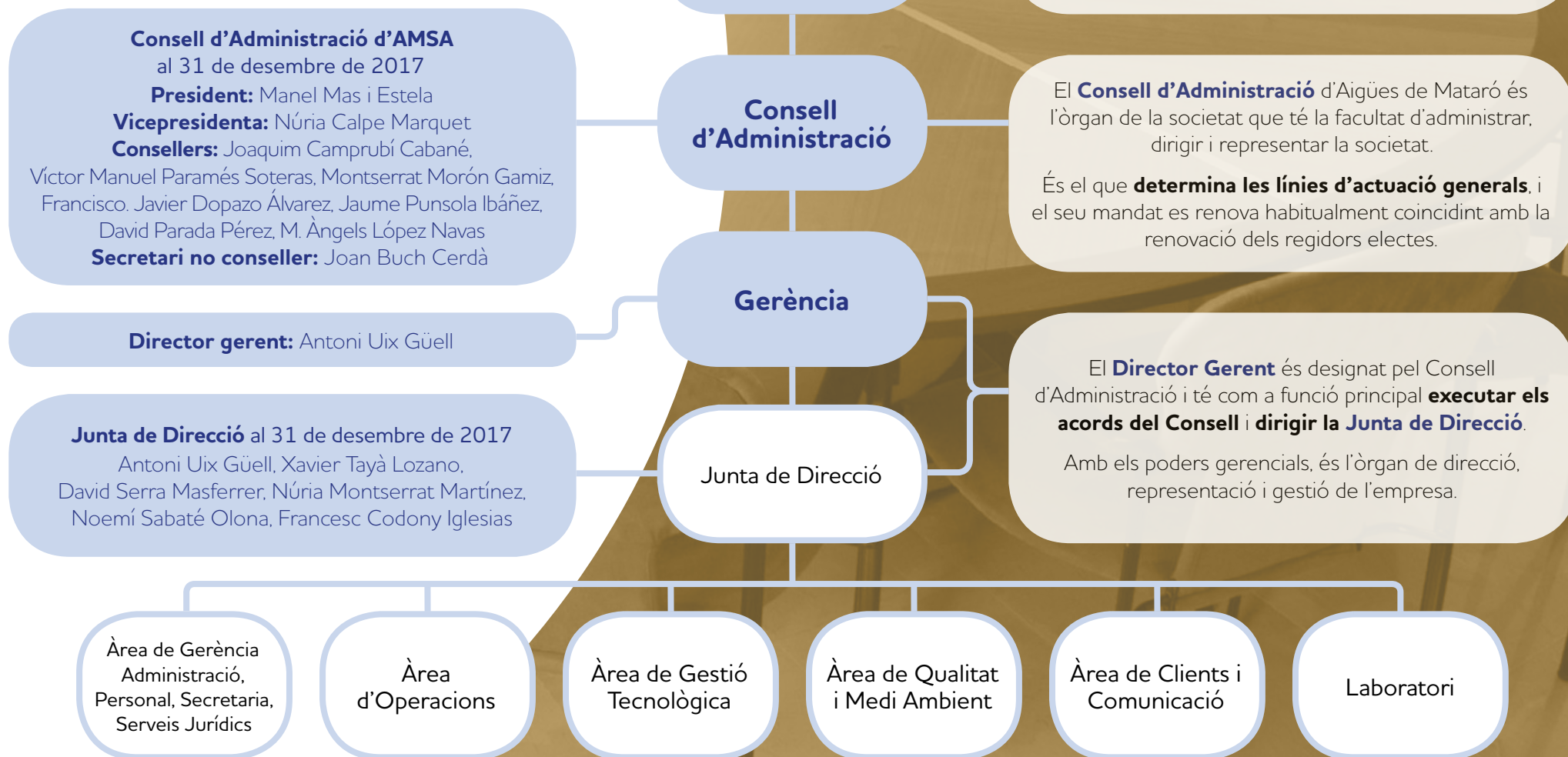
Història

- 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



Estructura de govern i direcció

Els òrgans de govern, direcció i administració d'Aigües de Mataró són la **Junta General**, el **Consell d'Administració** i la **Gerència**. A la vegada, la companyia s'estructura en **àrees i departaments o seccions**.

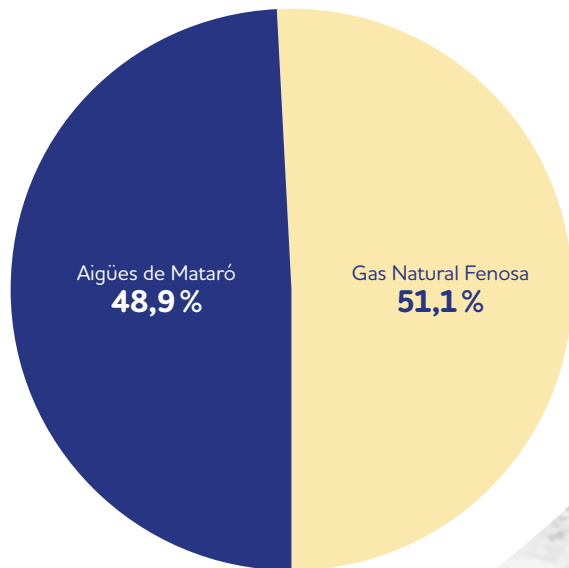


Societats participades

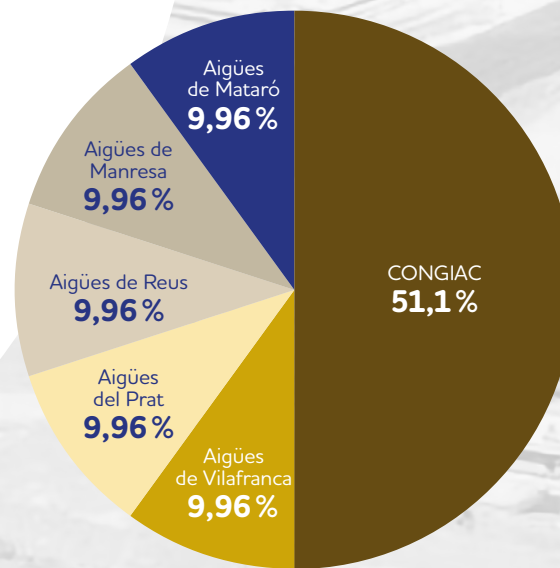
AMSA participa a les societats **MESSA** (Mataró Energia Sostenible, SA, 48,9%) amb la que gestiona de manera indirecta el servei del Tub Verd, i **SOREA-RUBATEC-AMSA, AIE** (10%) amb qui gestiona depuració de les aigües residuals de la ciutat, mitjançant l'AIE, la qual hi participa en un 80%, essent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

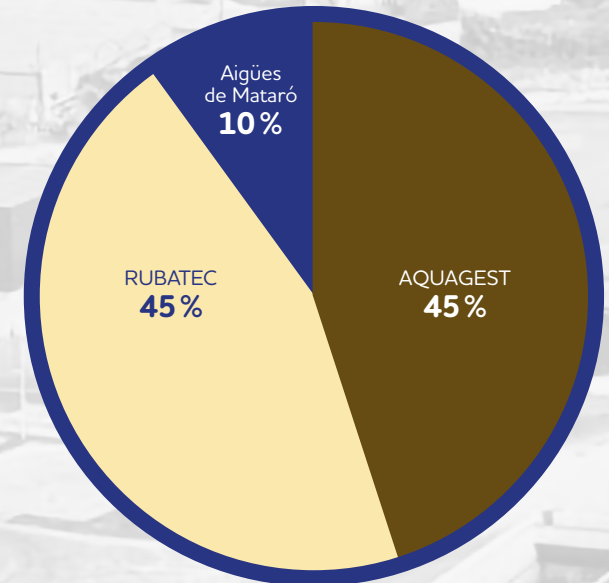
48,9% MESSA



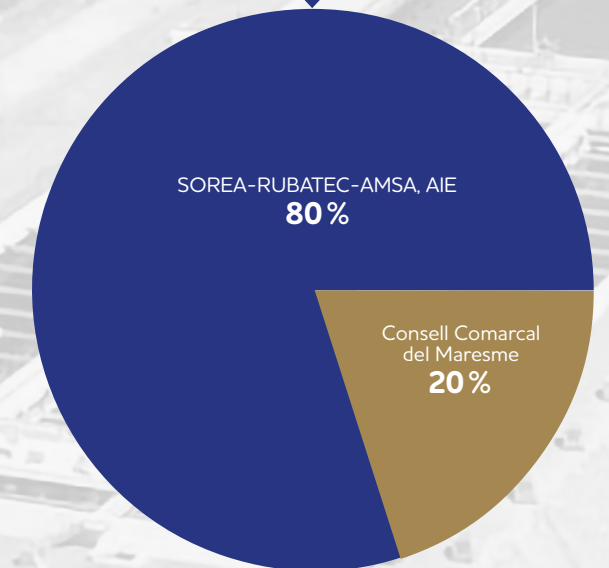
9,96% GIACSA



10% SOREA-RUBATEC-AMSA, AIE



80% SIMMAR
(amb SOREA-RUBATEC-AMSA, AIE)



MESSA (Mataró Energia Sostenible, SA)

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, que es transporta fins a les instal·lacions dels usuaris mitjançant un circuit tancat d'aigua calenta i freda.

L'energia generada subministra calor a equipaments municipals, com **l'Hospital de Mataró, la Piscina Municipal, escoles i poliesportius**, i calor i fred al **Sorrall i el Rengle**. En total, més de 18 km de canonades per tota la ciutat.

El primer trimestre de 2015, va finalitzar el procés de compravenda de part de les accions d'AMSA, fins aleshores soci majoritari, a Gas Natural.

Actualment, Gas Natural Fenosa participa amb el 51,1% de les accions de MESSA i Aigües de Mataró, SA es queda amb el 48,9%.

La finalitat d'aquesta operació va ser d'assegurar el servei i sobretot l'expansió a la ciutat.



GIACSA

(Gestió Integral d'Aigües de Catalunya, SA)

El **ConSORCI per a la Gestió Integral d'Aigües de Catalunya (CONGIAC)**, fundat l'any 1997, 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.**

GIACSA aposta per la titularitat pública de la gestió dels recursos hidrològics i defensa els interessos dels municipis; és un **model de gestió pública del cicle de l'aigua.**

La companyia gestiona el cicle de l'aigua dels municipis de **Bellpuig d'Urgell, Campdevàrol, Camprodon, Collbató, Figaró-Montmany, Llanars, Montornès del Vallès, Olost, Sant Bartomeu del Grau i Tremp.**

L'aigua total subministrada per GIACSA suposa aproximadament uns 3,89 Hm³ per any a una població de 42.022 habitants i una facturació total de 3,4 milions d'euros segons les últimes actualitzacions.

Aigües de Mataró té encomanada, per conveni amb GIACSA, la gestió de l'aigua del municipi de **Figaró-Montmany**, amb una població, el 2015, de **1.094 habitants i 627 abonats.**

Durant l'any 2017, s'han injectat a la xarxa d'abastament **81.510 m³ d'aigua**, i s'han facturat als abonats **57.687 m³ d'aigua**, el que suposa un rendiment del 69,95%.

GIACSA

Qui som? Atenció a l'usuari Transparència Perfil de

Abastaments Gestionats

FIGARÓ - MONTMANY · CAMPDEVÀNOL · BELLPUIG D'URGELL · OLOST · SANT BARTOMEU DEL GRAU · COLLBATÓ · MONTORNÈS DEL VALLÈS · TREMP · CAMPRODON · LLANARS

Oficina Virtual

Realitzeu consultes i tràmits de manera ràpida i segura

[Accedir >>](#)

FIGARÓ - MONTMANY - Dades Representatives

Oficines i horaris Atenció al públic

Ctra. de Ribes, 42-44,
CP: 08590.
Figaró-Montmany
Tel.:937416100
Fax: 937416101

Horaris: Dimarts de 10:00 a 11:30 (excepte festius)
Urgències: Avaries i urgències al públic 24 hores: 937416100

[>>Reglament del servei](#)

[>>Tarifes](#)

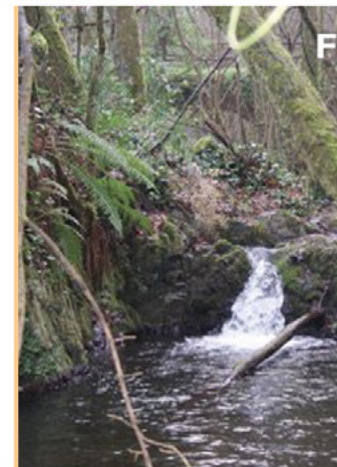
FIGARÓ - MONTMANY - Consultes i suggeriments

Oficines i horaris Atenció al públic

Ctra. de Ribes, 42-44,
CP: 08590.
Figaró-Montmany
Tel.:937416100
Fax: 937416101

Horaris: Dimarts de 10:00 a 11:30 (excepte festius)
Avaries i urgències al públic 24 hores: 937416100

El formulari ens podreu fer arribar qualsevol dubte, suggeriment o reclamació en relació als serveis prestat per l'Oficina Virtual. Si necessiteu més informació sobre les tipologies de consulta i expliqueu de manera breu el contingut de la vostra consulta.



SIMMAR

(Serveis Integrals del Maresme, SL)

SOREA-RUBATEC-AMSA, AIE

L'**Agrupació d'Interès Econòmic (AIE)** SOREA-RUBATEC-AMSA, AIE va ser constituïda el 15 d'octubre de 1997 amb un capital de 240.404,84 euros del qual AMSA en té el 10%. La resta de les participacions són propietat de SOREA (Sociedad Regional de Abastecimiento de Aguas, SA) i de Serveis Integrals de Manteniment Rubatec, SA.

SOREA-RUBATEC-AMSA, AIE, va licitar per al concurs públic convocat pel Consell Comarcal del Maresme, per tal de participar en 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.

SIMMAR

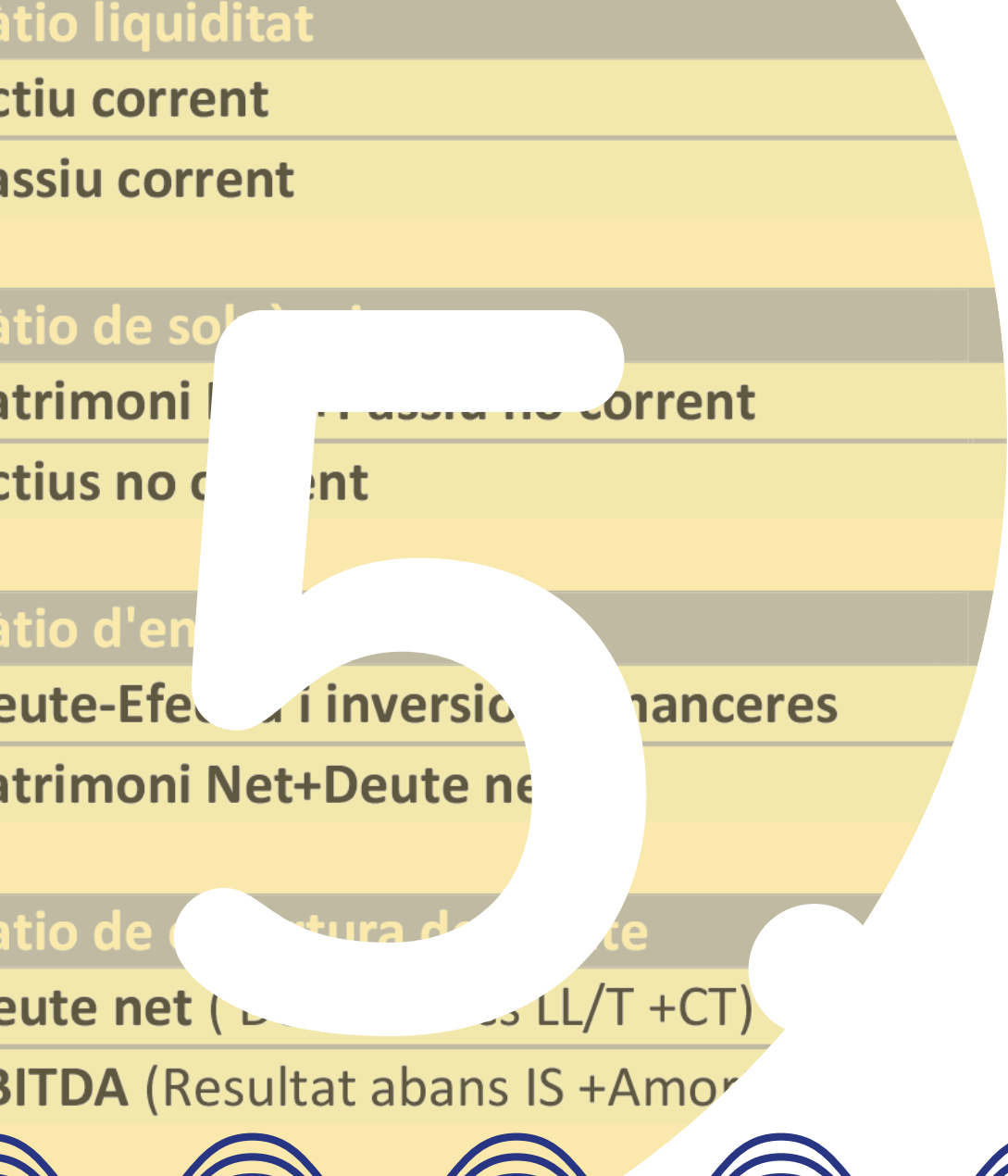
L'oferta presentada per aquesta Agrupació va resultar adjudicada, de manera que va subscriure el 80% del capital social de SIMMAR. El 20% restant pertany al Consell Comarcal del Maresme.

SIMMAR va ser constituïda el 25 d'octubre de 1997, amb un capital social de 300.506,05 euros.

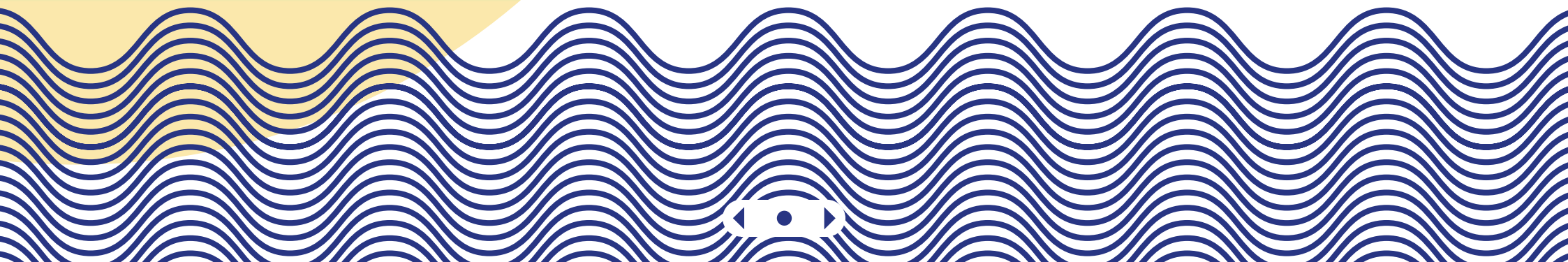
A part de la **recollida selectiva dels residus sòlids urbans** i de **l'enllumenat públic** a municipis del Maresme i altres serveis com el **manteniment de parcs i jardins, del mobiliari urbà, neteja de les platges**, etc. SIMMAR executa la gestió i el manteniment de l'**Estació Depuradora d'Aigües Residuals (EDAR) de Mataró**, i altres EDAR de la comarca.

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.





Resultats econòmics del 2017



Resultats econòmics

Resultats exercici 2017

L'exercici 2017 es va tancar amb un **resultat net d'1.875.582 €** (el 2016 va ser d'1.484.994 €), que la companyia destina principalment a perfeccionar el servei.

La millora dels resultats es deu al bon comportament del consum, amb l'augment dels ingressos de la venda d'aigua, de clavegueram i d'altres serveis per l'**increment de l'activitat industrial i el consum domèstic**, i també gràcies al **control i l'ajustament de les despeses**.

En aquest sentit, s'ha observat un augment d'un 1,2% respecte al 2016 de l'import net de la **xifra de negoci** (venda d'aigua més la prestació de serveis), que suma un total de **14.650.803 €**.

Així, l'increment del consum d'aigua a la ciutat ha provocat un 1% més de facturació per venda d'aigua i clavegueram.

Ingressos Laboratori Municipal

Els ingressos del Laboratori Municipal han estat de **887.138 €**, que suposen un increment d'un 5% respecte al 2016.

1.875.582 €
resultat net

14.650.803 €
xifra de negoci

+1,2%
respecte al 2016

887.138 €
ingressos Laboratori

Situació patrimonial i financera

Pel que fa a la situació patrimonial i financera, es constata que tant **el total d'actiu com el patrimoni net es mantenen estables**, mentre que **l'endeutament total de la companyia ha disminuït en un 5,5%**.

Aquesta disminució facilitarà la contractació del nou préstec necessari per finançar les obres del nou dipòsit a la ronda Bellavista, en construcció durant el 2018.

Tot i això, **la principal font de finançament d'Aigües de Mataró és la tarifa d'aigua**, que permet cobrir els costos del servei i les inversions realitzades per a la millora de les xarxes d'aigua i clavegueram.

Seguint amb la tònica dels últims anys i des de 2013, **el 2017 no es va aplicar cap increment de tarifes**.

Del resultat obtingut, AMSA aportarà **694.000 € al pressupost de l'Ajuntament** en concepte de dividends. Amb la quantitat restant, la companyia finança, en part, les inversions necessàries per millorar el servei durant el 2018.

Inversions i projectes

La companyia va continuar invertint tant en la xarxa d'aigua potable com en la xarxa de clavegueram de la ciutat seguint les directrius del Pla Director de l'Aigua de Mataró (PDAM 2011-2025) i del Pla Director de Clavegueram de Mataró (PDCLAM 2003-2018).

Durant el 2017, s'han anat executant projectes tecnològics definits en el marc dels **Plans Directors de Sistemes i de Comptadors**. D'acord amb aquests plans, s'han renovat comptadors per un valor de 317.695€.

El 2017 es van invertir, en actuacions de **clavegueram, aigua potable i renovació de comptadors**, gairebé 1,7 milions d'euros, que, sumats als invertits per les millores tecnològiques totalitzen **2,3 milions d'euros d'inversions**.

2,3 milions €
d'inversions el 2017
en actuacions de clavegueram,
aigua potable i tecnologia

Previsió per al 2018

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

Com a activitat significativa cal destacar la **construcció del nou dipòsit a la ronda Bellavista** de 7.000 m³ de capacitat i les canonades que el connectaran amb la xarxa per augmentar la reserva, millorar el servei i la gestió de l'aigua a la ciutat.

Finalment, la companyia seguirà mantenint, durant el 2018, les **polítiques de suport a les famílies amb dificultats econòmiques** i de **millora de la sostenibilitat mediambiental**.



Ajuntament de Mataró



Aigües de Mataró

Urbanització del dipòsit Bellavista

Artèries principals

- Artèria principal des del dipòsit cota 70 fins la pl. Granollers passant per l'av. Puig i Cadafalch.
- == Artèria principal des del dipòsit cota 70 fins al c. Cosidora, passant per la nova zona a urbanitzar del Sorral, baixant en paral·lel pel lateral de la B-40, i passant pels carrers Via Sèrgia i Josep Calvet.

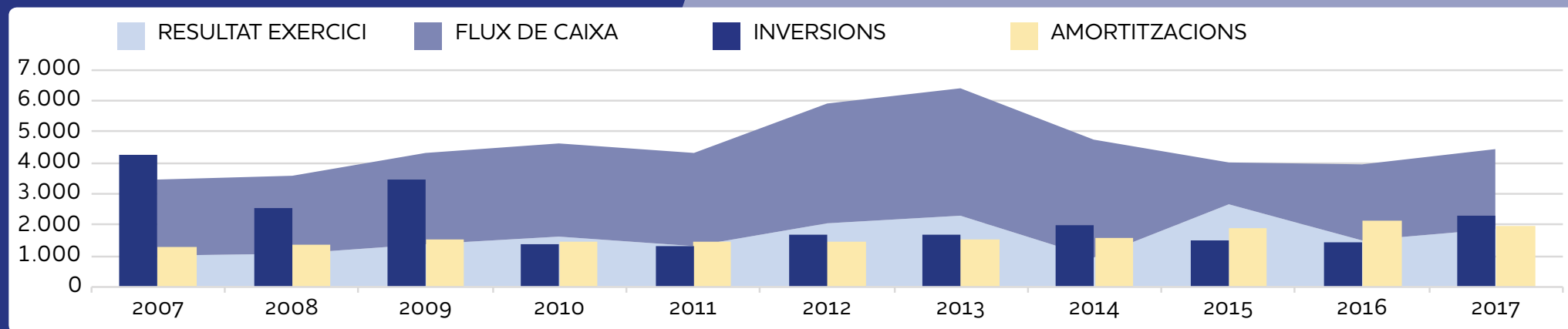
Per on passaran les artèries principals?



Evolució econòmica i financera 2007-2017

en milers d'euros

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ACTIUS	37.480	43.375	42.832	47.174	48.344	45.645	45.720	45.073	50.589	48.800	46.321
FONS PROPIS	14.826	16.416	17.769	19.395	20.733	19.871	20.174	20.138	22.772	22.621	21.580
RÀTIO ACTIUS/FONS PROPIS	2,53	2,64	2,41	2,43	2,33	2,3	2,27	2,24	2,22	2,16	2,15
RESULTAT EXERCICI	1.009	1.051	1.352	1.636	1.338	2.037	2.304	964	2.634	1.485	1.876
AMORTITZACIONS	1.276	1.359	1.519	1.448	1.448	1.454	1.523	1.563	1.886	2.130	1.952
FLUX DE CAIXA	2.427	2.535	2.938	2.988	2.951	3.871	4.080	3.774	1.363	2.450	2.551
DIVIDENDS	0	0	0	0	0	950	2.000	2.000	950	1.531	1.039
INVERSIONS	4.261	2.556	3.447	1.372	1.327	1.700	1.650	1.987	1.516	1.425	2.304
ENDEUTAMENT	6.054	7.529	6.649	7.997	8.066	7.884	7.574	7.829	10.584	10.574	9.919



Balanç de situació a 31-12-2017

en euros

ACTIU

	31/12/2017	31/12/2016
A) ACTIU NO CORRENT	42.591.935,31	43.046.566,69
I. Immobilitzat intangible	10.372.790,27	10.942.381,08
4. Fons de comerç	41.685,88	46.896,62
5. Aplicacions informàtiques	355.212,37	455.074,76
7. Altres immobilitzats intangibles	9.975.892,02	10.440.409,70
II. Immobilitzat material	24.534.921,42	24.505.969,06
1. Terrenys i construccions	3.616.711,23	3.846.923,42
2. Instal·lacions tècniques/maquinària	20.152.212,82	20.230.184,28
3. Immobilitzat en curs	765.997,37	428.861,36
III. Inversions immobiliàries	3.298.799,34	3.175.362,62
1. Terrenys	949.923,00	949.923,00
2. Construccions	2.348.876,34	2.225.439,62
IV. Inversions empreses grup i assoc. ll/t.	721.108,53	814.076,74
1. Instruments de patrimoni	721.108,53	814.076,74
V. Inversions financeres a llarg termini	3.650.207,69	3.597.263,47
1. Instruments de patrimoni	80.192,78	97.021,78
2. Crèdits a tercers	3.171.269,80	3.116.726,74
5. Altres actius financers	398.745,11	383.514,95
VI. Actius per impostos diferits	14.108,06	11.513,72

	31/12/2017	31/12/2016
B) ACTIU CORRENT	3.729.046,10	3.745.019,99
II. Existències	260.255,88	278.301,62
2. Matèries primeres i altres aprovision.	260.255,88	278.301,62
III. Deutors comercials i altres ctes. a cobrar	3.048.448,01	3.105.582,49
1. Clients vendes i prestació de serveis	2.837.638,76	2.831.215,24
2. Clients, empreses del grup i associades	98.168,23	222.302,11
3. Deutors diversos	40.154,43	19.843,61
4. Personal	18.951,55	16.149,53
6. Altres crèdits amb les Adm. públiques	53.535,04	16.072,00
IV. Inversions empreses grup i ass. c/t.	70.019,00	70.019,00
2. Crèdits a empreses	70.019,00	70.019,00
VI. Periodificacions a curt termini	66.061,23	83.940,89
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	284.261,98	207.175,99
1. Tresoreria	284.261,98	207.175,99

	31/12/2017	31/12/2016
TOTAL ACTIU (A + B)	46.320.981,41	46.791.586,68

Balanç de situació a 31-12-2017

en euros

PATRIMONI NET I PASSIU

	2017	2016
A) PATRIMONI NET	33.508.327,38	33.251.349,74
A-1) Fons propis	21.579.556,29	20.620.577,33
I. Capital	10.500.000,00	10.500.000,00
1. Capital escriturat	10.500.000,00	10.500.000,00
III. Reserves	9.203.974,31	8.732.583,81
1. Legals i estatutàries	2.100.000,00	2.100.000,00
2. Altres reserves	7.103.974,31	6.632.583,81
VII. Resultat de l'exercici	1.875.581,98	1.484.993,52
Pèrdues i guanys	1.875.581,98	1.484.993,52
VIII. Dividends a compte	0,00	-97.000,00
Dividends a compte	0,00	-97.000,00
A-3) Subvencions, donacions i llegats rebuts	11.928.771,09	12.630.772,41

	2017	2016
B) PASSIU NO CORRENT	7.107.565,20	7.545.556,50
II. Deutes a llarg termini	6.902.349,75	7.113.439,82
2. Deutes amb entitats de crèdit	6.399.372,66	6.599.583,59
5. Altres passius financers	502.977,09	513.856,23
III. Deutes amb empreses del grup i ass. a LL/T	200.000,00	400.000,00
IV. Passius per impostos diferits	5.215,45	32.116,68
C) PASSIU CORRENT	5.705.088,83	5.994.680,44
III. Deutes a curt termini	2.217.234,75	3.060.600,85
2. Deutes amb entitats de crèdit	2.194.050,30	3.037.416,62
5. Altres passius financers	23.184,45	23.184,23
IV. Deutes amb empreses del grup i ass. a C/T	600.000,00	0
V. Creditors comercials i altres ctes. a pagar	2.887.854,08	2.934.079,59
1. Proveïdors	1.727.892,91	1.732.490,20
2. Proveïdors, empreses del grup i ass.	19,11	0
3. Creditors diversos	369.801,94	289.832,94
5. Passius per impost corrent	11.468,62	24.159,59
6. Altres deutes amb les Adm. públiques	707.237,66	805.562,68
7. Bestreta de clients	71.141,36	82.034,18

	2017	2016
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C)	46.320.981,41	46.791.586,68

Compte de pèrdues i guanys a 31-12-2017

en euros

	2017	2016
A) OPERACIONS CONTINUADES		
1. Import net de la xifra de negocis	14.650.803,50	14.473.947,98
a) Vendes	8.607.462,85	8.557.753,47
b) Prestacions de serveis	6.043.340,65	5.916.194,51
2. Variació existències	-18.045,74	51.471,89
3. Treb. realitzats per l'empresa per al seu actiu	1.362.962,80	1.290.805,14
4. Aprovisionaments	-5.244.719,88	-5.080.406,81
a) Consum d'aigua	-3.192.704,94	-3.192.802,68
b) Consum d'existències i altres	-737.868,50	-731.060,93
c) Treballs realitzats per altres empreses	-1.314.146,44	-1.156.543,20
5. Altres ingressos d'explotació	308.207,86	258.138,22
a) Ingressos accessoris i de gest. corrent	308.207,86	256.105,53
b) Subvencions exp. incorporades resultat	0	2.032,69
6. Despeses de personal	-4.007.079,25	-4.275.908,60
a) Sous	-3.010.371,39	-3.307.814,93
b) Càrregues socials	-996.707,86	-968.093,67
7. Altres despeses d'explotació	-3.041.590,54	-2.780.042,16
a) Serveis exteriors	-2.518.707,12	-2.338.982,61
b) Tributs	-321.045,85	-332.982,38
c) Pèrdues, deteriorament op. comercials	-188.872,21	-100.345,65
d) Altres despeses de gestió corrent	-12.965,36	-7.731,52

8. Amortització de l'immobilitzat	-2.656.045,38	-2.835.884,22
9. Imputació subvencions immob. no financer	703.505,57	705.374,53
11. Deteriorament resultat alienació immob. il.	1.612,52	750
13. Altres resultats	9.755,47	9.371,23
A.1) RESULTAT D'EXPLOTACIÓ	2.069.366,93	1.817.617,20
12. Ingressos financers	87.930,36	115.720,04
a) De participacions	32.262,42	8.000,00
a1) En empreses del grup i associades	32.262,42	8.000,00
b) Altres instruments financers	55.667,94	107.720,04
b2) De tercers	55.667,94	107.720,04
13. Despeses financeres	-169.212,64	-256.726,83
b) Per deutes amb tercers	-169.212,64	-256.726,83
18. Deteriorament instruments financers	-86.227,60	-125.805,69
a) Deteriorament i pèrdues	-92.968,21	-125.805,69
b) Resultat per alienacions i altres	6.740,61	0
A.2) RESULTAT FINANCER	-167.509,88	-266.812,48
A.3) RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS	1.901.857,05	1.550.804,72
19. Impostos sobre beneficis	-26.275,07	-65.811,20
A.4) RESULTAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES	1.875.581,98	1.484.993,52
A.5) RESULTAT DE L'EXERCICI	1.875.581,98	1.484.993,52

Indicadors de caracterització del servei /1

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
DIES EN RESERVA EN DIPÒSIT											
AMSA	2,10	2,28	2,28	2,27	2,16	2,31	2,38	2,42	2,38	2,28	2,34
ENQUESTA ASAC	1,45						1,41			1,58	
ENQUESTA AEAS		1,60									
RENDIMENT: ADDUCCIÓ / FACTURACIÓ											
AMSA	94,40%	91,10%	91,90%	91,80%	89,10%	92,50%	92,00%	91,20%	91,50%	89,00%	92,30%
ENQUESTA ASAC	77,20%			78,10%			76,00%			77%	
ENQUESTA AEAS		79,20%						77%			
TARIFA MITJANA AIGUA DOMÈSTICA: € / M3											
AMSA	0,848	0,952	1,000	0,94	0,94	1,06	1,34	1,25	1,43	1,34	1,33
ENQUESTA ASAC	0,780						1,18			1,31	
ENQUESTA AEAS		0,910		0,94		0,92			1,02		
DOTACIÓ litres / habitant / dia: (adduició / població a 1 de gener)											
AMSA	183	167	168	164	167	155	151	148	150	156	153
ENQUESTA ASAC	262						218			216	
ENQUESTA AEAS		250		236				248			
CONSUM DOMÈSTIC litres / habitant / dia: (facturació domèstica / població a 1 de gener)											
AMSA	109	103	104	102	102	101	97	96	97	97,5	98,03
ENQUESTA ASAC	138			127			119			118	
ENQUESTA AEAS		130		126		122		139			

Indicadors de caracterització del servei /2

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
COST DE TOT EL PERSONAL: milers € ANY / EMPLEAT											
AMSA	46,0	48,4	48,9	50,9	51,9	47,36	50,35	50,07	49,46	48,86	49,47
ENQUESTA AEAS								48			
EMPLEATS PER 1000 HABITANTS											
AMSA (sols servei d'aigua)	0,45	0,49	0,48	0,49	0,47	0,47	0,47	0,50	0,48	0,49	0,49
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
ENQUESTA AEAS (tots els serveis)		0,73									
EMPLEATS PER Hm3 FACTURAT											
AMSA	7,1	8,8	8,5	8,9	8,6	8,9	9,4	10,1	9,8	9,58	9,61
ENQUESTA ASAC	8,6			5,2			6,37				
USUARIS PER EMPLEAT											
AMSA	959	1.035	974	949	983	984	994	935	942	957	948
ENQUESTA ASAC	475										
Km DE XARXA PER EMPLEAT											
AMSA	6,00	5,70	5,77	5,58	5,77	5,77	5,79	5,41	5,46	5,50	5,41
ENQUESTA ASAC	4,27										
PERCENTAGE D'AFORAMENTS											
AMSA	0,74%	0,54%	0,43%	0,32%	0,27%	0,24%	0,24%	0,14%	0,13%	0,10%	0,08%



LA GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA A LA CIUTAT
MEMÒRIA D'ACTIVITATS
2017