



Memòria 2019

Evolució
de l'empresa

Índex



Presentacions i infografia



Aigües de Mataró i el medi ambient

D'on ve l'aigua de l'aixeta? / 9
La xarxa d'usos no potables / 14
El Laboratori Municipal / 16
El clavegueram / 18
Els comptadors electrònics i la telelectura / 21
Renovació i millores de la xarxa d'aigua / 23
Les polítiques de sostenibilitat energètica / 31



Aigües de Mataró i la societat

Els clients / 36
Atenció als clients / 37
Aigua social / 39
Fent ciutat / 42
Comunicació / 43
Proveïdors / 47
L'equip humà / 48



Cap a una gestió integral de la qualitat

El futur de la gestió de l'aigua / 52
Tecnologia i innovació / 55
Gestió de la qualitat / 59



La companyia 2019

Qui som / 62
Missió, visió i valors / 63
Estructura de govern i direcció / 64
Societats participades / 66



Resultats econòmics 2019

Resultats econòmics / 69
Evolució econòmica i financera 2009-2019 / 74
Balanç de situació a 31/12/2019 / 75
Compte de pèrdues i guanys a 31/12/2019 / 77
Indicadors de caracterització del servei / 78

Presentació de l'alcalde de Mataró



Mataró compta amb més de 50 anys d'experiència de gestió pública de l'aigua. En concret, des de 1967. És una aposta a cavall guanyador, a la millor opció possible, com venen demostrant any rere any les dades d'Aigües de Mataró que recull aquesta memòria anual. Estic convençut que només des de l'àmbit públic la gestió de la companyia municipal pot mantenir les seves característiques d'eficiència, compromís i mirada cap al futur.

Aigües de Mataró fa una gestió eficient perquè inverteix on fa falta, renovant la xarxa d'aigua i clavegueram segons el seu Pla director per treure'n el màxim profit. Així manté l'excel·lència de la seva xarxa de distribució, que continua sent exemple pel baix nivell de pèrdues d'aigua, amb un rendiment del 91% davant el 77% de mitjana de Catalunya. L'any 2019 s'han instal·lat més de 5.900 metres de canonades per distribuir aigua potable i aquest 2020 finalitzarà una obra cabdal per garantir el subministrament a Mataró, el nou dipòsit Bellavista.

La seva gestió també és eficient perquè és una empresa sanejada econòmicament, amb beneficis que reverteixen no només en la millora de la xarxa, sinó en la millora de la qualitat de vida general dels mataronins i mataronines. I un clar exemple és la urbanització del parc que cobrirà el nou dipòsit, una inversió molt esperada que aviat serà una realitat.

Aigües de Mataró fa una gestió compromesa a nivell social, amb una prioritat clara: mantenir la política i mecanismes de suport a les famílies amb dificultats econòmiques. Per això, la tarifa de l'aigua no s'incrementa des de 2013, i per això es mantenen els recursos per ajudar a pagar els rebuts, com el fons social, la tarifa social, els pagaments a terminis o els preus especials per a determinats col·lectius. Aigües de Mataró també fa una gestió compromesa amb el medi ambient perquè, entre altres accions, promou el consum d'aigua de l'aixeta, l'opció més econòmica i sostenible. Només heu de fer números: un litre d'aigua envasada costa 0,34 € de mitja i un litre d'aigua de l'aixeta a Mataró només 0,002 €.

Aigües de Mataró fa una gestió de futur, apostant per la telegestió –el 41% dels comptadors es poden llegir a distància–, i per l'administració electrònica, amb iniciatives que busquen la complicitat ciutadana, com la factura digital.

Per tot això que caracteritza la seva gestió, estic orgullós de la feina que fa Aigües de Mataró, de la dedicació dels seus treballadors i treballadores per mantenir, no ja la normalitat, sinó l'excel·lència d'un servei essencial. Especialment en temps difícils com els que vivim.

David Bote
Alcalde de Mataró

Presentació del president del Consell d'Administració d'AMSA



A l'hora d'escriure aquesta presentació per a la memòria d'AMSA del 2019 ens trobem immersos en una situació inèdita per a les nostres generacions: una pandèmia, la de la COVID-19. Això fa que probablement aquesta memòria sigui la darrera d'un període de temps amb unes característiques que coneixíem prou bé, però que la propera memòria, la que l'any que ve farem d'aquest 2020, ja recollirà els canvis que s'estan produint, això que es diu la «nova normalitat». Encara no en sabem l'abast, ni les característiques, però tothom que hi pensa creu que hi seran i seran importants.

A la companyia d'aigües, estem amatents a tot el que pugui venir, prestos a adaptar-nos a les noves circumstàncies i perspectives. Em sembla que no ens agafaran desprevinguts. Ara, però, toca explicar l'any passat, el 2019, tenint present com estem vivint ja el 2020.

Quant a la marxa de la companyia cal destacar, en primer lloc, els canvis en el Consell d'Administració fruit dels de la Junta General (el Ple de l'Ajuntament de Mataró) derivats de les eleccions municipals del mes de maig. El Consell d'Administració, en el que hi ha representants de totes les formacions polítiques presents en cada mandat del Consistori, s'ha reduït molt, pràcticament a la meitat en el nombre de membres; han passat de nou a cinc (descomptant la representació directa de l'Ajuntament designada pel Ple).

Cal fer una nota d'agraïment als membres del Consell anterior per la seva tasca i per l'interès que van posar des del seu punt de vista en la marxa de l'empresa. Al nou Consell, en el que sols dos dels components repeteixen com a representants dels respectius grups polítics, vull manifestar-li la meua confiança, perquè es dedicarà a treballar en el bé de l'empresa, com ho han fet els membres dels Consells d'Administració precedents.

Pensàvem que l'obra que vam engegar ja fa un temps del nou dipòsit de la ronda de Bellavista estaria acabada durant l'any 2019. No ha pogut ser. Diverses vicissituds derivades de la complexitat de la pròpia obra n'han endarrerit la culminació en el temps previst. Esperem poder-la tenir enllestida aquest any. Cal tenir present, però, que per a la seva posada en funcionament hi participen també altres actors: la connexió amb la xarxa de subministrament en alta. Aquests s'han compromès a complir els terminis necessaris perquè així pugui ser possible.

Un assumpte que va ser motiu d'ocupació i preocupació important l'any 2019 va ser el derivat de la decisió de Naturgy (abans Gas Natural) d'abandonar la presència a MESSA, que s'havia adjudicat en concurs el 2105; així, van esdevenir llavors socis majoritaris i es van fer càrrec de la gestió de l'empresa. Els canvis en l'accionariat de Naturgy l'any 2018 els van fer replantejar la participació en empreses com aquesta i decidir retirar-se'n.

Aquesta sortida comportà l'assumpció una altra vegada de la propietat del 100 % de les accions de MESSA per part d'AMSA, que es va formalitzar ja en aquest any 2020, després d'arribar a un acord entre les dues parts de l'accionariat. Aquest acord no comportarà afectacions en els comptes d'AMSA en el període contemplat en aquesta memòria, però sí que les tindrà en els de l'any 2020, per la diferència dels costos de la readquisició de les accions en mans de Naturgy, per la integració de MESSA dins de l'estructura d'AMSA i la seva posterior dissolució com a empresa independent, que es va integrar completament en el funcionament de la nostra companyia.

Val a dir que aquest procés d'anada i tornada de MESSA dins d'AMSA ha comptat amb la unanimitat tant del Consell d'Administració com de la Junta General de la nostra empresa.

El començament d'un nou període d'administració va motivar que aquesta presidència, per poder continuar, es plantegés la necessitat de portar a terme una reflexió sobre el futur de l'empresa, donats els canvis que s'estan produint en el nostre entorn: econòmics, socials, de gestió, de treball, tecnològics, etc. Això va suposar que, a finals de l'exercici que estem comentant, s'encarregués a un conegut consultor la redacció d'un pla estratègic de futur que marqués les línies per on pot discórrer la marxa de la companyia en els propers temps, quins són els reptes que hem d'abordar, de quines eines disposem i si aquestes són o no les més adequades per als temps que estem vivint. La pandèmia que estem travessant reforça aquesta decisió que llavors vàrem prendre, sense saber que ens trobaríem al mig d'aquest nou escenari de futur. Espero que a la memòria de l'any present puguem donar complida informació del treball encarregat i de les decisions que, en tot cas, després de debatre-les convenientment, s'hauran de prendre.

Aquest darrer punt implica i inclou el conjunt del funcionament de l'empresa i molt especialment l'organització, el funcionament i la presència social. No cal

dir que fins ara els bons resultats que mostren els comptes d'AMSA, el grau elevat d'eficiència en la gestió i l'àmplia satisfacció dels usuaris/clients/propietaris demostren el bon treball que es porta a terme en la feina de cada dia. No obstant això, una reflexió de futur s'imposa en els moments actuals i espero que tots els components d'AMSA ho sabran entendre i acceptaran, com no podria ser d'una altra manera, la feina que els nous temps ens comporti amb el mateix grau de corresponsabilització que han mantingut fins avui i que ha portat a l'elevada consideració que es té d'AMSA per part de tothom.

Manuel Mas Estela

President del Consell d'Administració d'AMSA

Origen

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

79% aigua comprada a ATL



21% aigua pròpia: pous i mines



La xarxa

Durant aquest any 2019 s'han instal·lat **5.909 metres de xarxa**, que equivalen a l'1,7 % del total

1,1% de creixement de la xarxa d'abastament durant el 2019

349 km de xarxa d'aigua potable



Consum

Cada dia entren a Mataró més de 20 milions de litres d'aigua potable que es distribueixen fins als domicilis i les empreses a través de prop de 349 km de canonades.

7.305.272.000 litres subministrats el 2019

72% domèstics
6% públics
3% sense ànim de lucre
19% no domèstics

100,02 litres de consum domèstic per habitant i dia

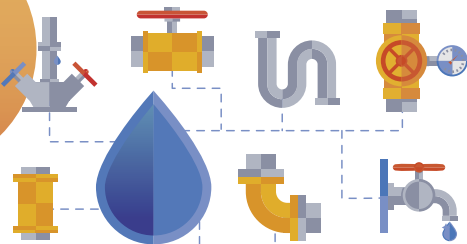


Rendiment

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

9,1% de pèrdues

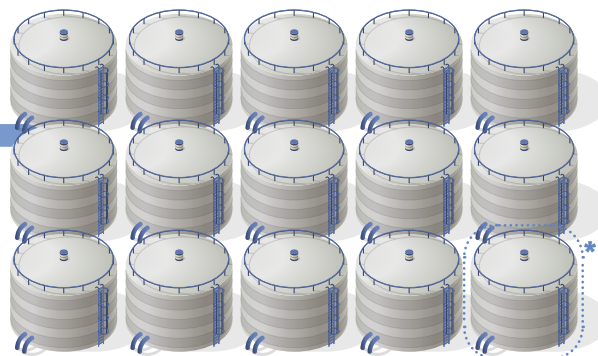
90,9% d'aigua distribuïda el 2019



Mitjana Catalunya 77,7% d'aigua distribuïda (dades de 2016)

14 dipòsits

44.720 m³ de capacitat d'aigua en els 14 dipòsits

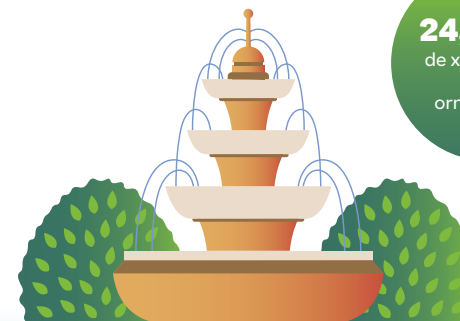


14 dipòsits garanteixen el tractament i l'abastament continu a tota la ciutat.
* El 2020 s'acabaran les obres del nou dipòsit Bellavista

Xarxa d'usos no potables

Mataró compta amb prop d'uns 24,66 km de xarxa d'aigua no potable que abasteixen uns 500.000 m² de zones verdes i 15 fonts ornamentals a tota la ciutat.

24,66 km de xarxa de reg i fonts ornamentals



Els usuaris

+0,6 % increment
2018/2019

59.533
clients

el 31 de desembre
de 2019 de **128.291**
habitants

1.945 famílies
amb Tarifa Social

Atenció als clients

16.586 tràmits
gestionats el 2019

4.512
consultes
en línia
per correu
electrònic o
web

93 %

d'usuaris satisfets
amb el servei
segons l'enquesta
de satisfacció de
2019

L'empresa

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

14.763.223,22 €
xifra de negoci el 2019

81
treballadors

 **Aigües de Mataró**

 **Ajuntament
de Mataró**

**Gestió pública
des de 1947**

Clavegueram

AMSA gestiona el sistema de clavegueram de la ciutat des de l'any 2000. L'EDAR (Estació Depuradora d'Aigües Residuals) de Mataró, gestió participada per AMSA, recull i tracta totes les aigües residuals per abocar-les, un cop s'han depurat, al mar.

230 km
de xarxa de
clavegueram

120,01 km
de xarxa de
clavegueram
netejada el 2019

126,88
tones
de sediments
retirats el 2019

Aigua de qualitat...

El Laboratori Municipal d'Aigües de Mataró analitza diàriament la qualitat de l'aigua de la xarxa i dels dipòsits, amb una mitjana de 31 mostres d'aigua de consum analitzades diàriament.

35.769 mostres d'aigua
analitzades el 2019

31
mostres d'aigua
de consum
analitzades al dia

... i econòmica

El preu d'un litre d'aigua de l'aixeta de Mataró és 170 vegades més barat que un litre d'aigua embotellada.

0,34 €/litre*
aigua envasada

0,002 €/litre**
aigua de l'aixeta

*Preu mitjà 10 marques 2019

**Preu sobre una factura de consum mitjà domèstic 2019 (incloent-hi consum d'aigua, clavegueram i impostos)



Aigües de Mataró i el medi ambient



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

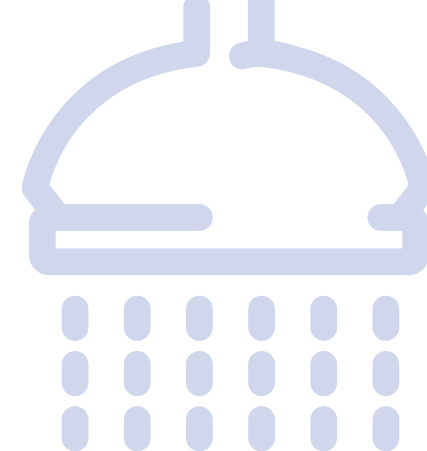
La major part de l'aigua consumida a Mataró prové del **sistema hídric del Ter** (ATL, Aigües Ter-Llobregat), i, en menys quantitat, de **captacions de l'aqüífer**.

Les captacions pròpies provenen de **34 pous i 5 mines** que capten l'aigua de l'aqüífer subterrani, ubicats majoritàriament a les rieres d'Argentona i Sant Simó, però també dins de la zona urbana de la ciutat.

El 2019, el volum total d'aigua aportada al sistema per ATL ha estat de **5.789.422 m³**. Aquesta xifra representa aproximadament el **79% del total d'aigua aportada a la xarxa**, i el **21% restant, és aigua pròpia de pous i mines**.



Pou 1 a la Riera d'Argentona



2019

79,24%
aigua comprada

20,76%
aigua pròpia

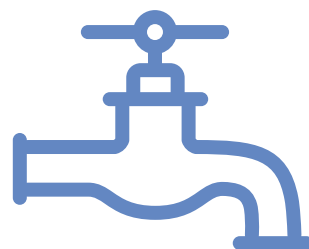
75.789.422 m³
aigua comprada a ATL

34 pous i 5 mines

La xarxa d'aigua potable

La xarxa d'abastament existent a Mataró és de **349 km**.

Durant aquest any 2019 s'han instal·lat **5.909 m** de xarxa, que equivalen a l'1,7 % del total. D'aquests, **3.978 m** corresponen a l'ampliació de xarxa de les obres de les artèries del nou dipòsit de la ronda de Bellavista i els **1.931 m** restants corresponen a obres de renovació de la xarxa.



349 km
de xarxa
d'aigua
potable

5,9 km
canonades
noves
instal·lades

3,98 km
d'ampliació
1.931 m
renovació
de xarxa



Els dipòsits

L'aigua que arriba des del sistema d'ATL i des dels pous i mines de l'àmbit municipal es recull i distribueix des de **14 dipòsits**, amb un volum total de **44.720 m³ d'aigua emmagatzemada**, distribuïts en punts estratègics de la ciutat.

En els dipòsits s'efectuen la cloració i la recloració de l'aigua que prové de la potabilitzadora d'ATL, i la desinfecció de l'aigua pròpia de pous i mines. També es controlen en continu altres paràmetres de qualitat de l'aigua com la torbesa, la concentració de nitrats o la conductivitat.

14
dipòsits

+1
dipòsit en
construcció

44.720 m³
d'aigua
emmagatzemada

Rendiment de la xarxa

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

La xarxa d'abastament de Mataró s'ha mantingut en valors de rendiment molt elevats, comparada amb les dades dels abastaments d'altres municipis equivalents en població a Mataró (que s'ubiquen entre el 70% i el 80%) i les mitjanes de Catalunya i Espanya que se situen en 77,7% i 77%.

Això significa que, de mitjana en el període del 2019, únicament s'ha perdut el 9,1% de l'aigua que entra al sistema (0,67 hm³ d'aigua no registrada).



90,9%
de rendiment
AMSA

77%
mitjana
d'Espanya

77,7%
mitjana de
Catalunya

Fonts d'aigua potable

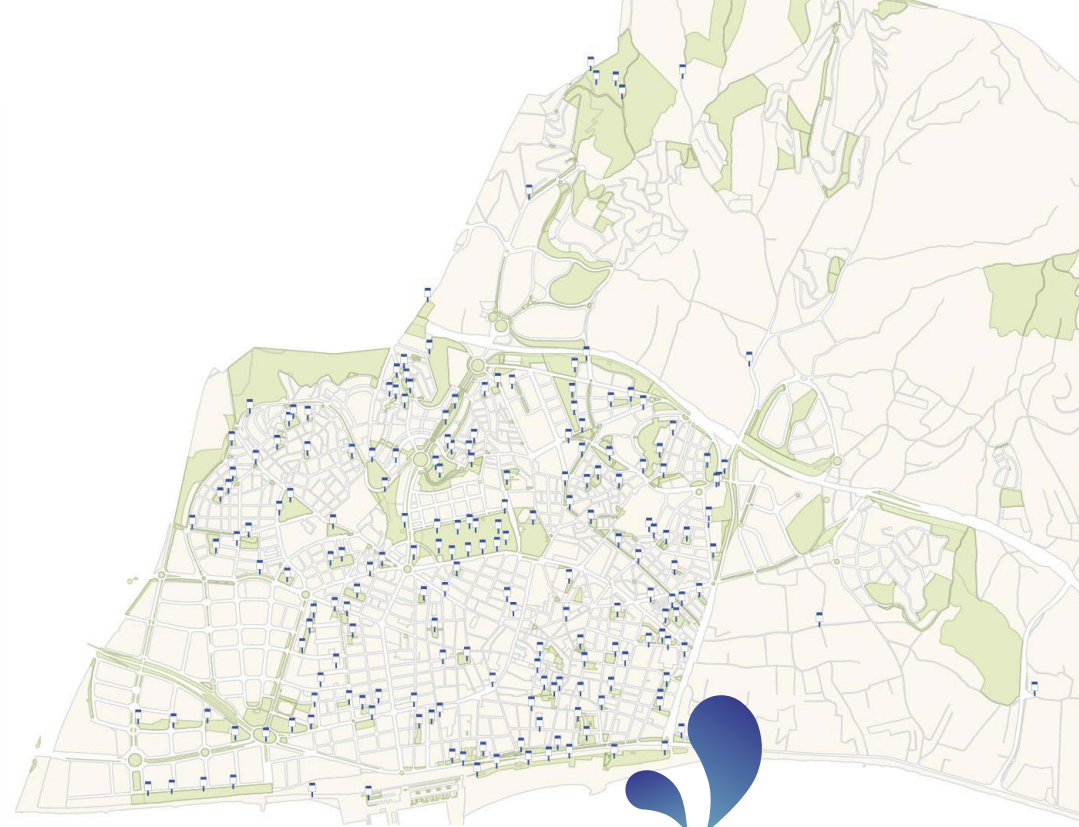
Mataró compta amb **194 fonts d'aigua potable** repartides per tota la ciutat que garanteixen l'accés a l'aigua a tota la ciutadania. Aigües de Mataró s'encarrega del control sanitari, del manteniment i de la gestió d'aquestes fonts des de l'any 2001.

El Laboratori d'Aigües de Mataró, durant el període 2019, ha realitzat 3.210 mostres per controlar i assegurar la qualitat de l'aigua a les fonts públiques.

Per altra banda, el nombre d'incidències de manteniment i reparació durant el 2019 ha estat de 279.

Aquestes actuacions habitualment són causades per petits desperfectes fruit d'un ús incívic de les fonts. Durant aquest any i en el marc de la campanya de promoció d'aigua de l'aixeta, es van instal·lar dues noves fonts, una a la plaça de Santa Anna i una altra als Jardins de Vicenç Ferrer, al barri de Cirera, al costat de l'Escola Marta Mata.

La plaça de Santa Anna, tot i ser una zona de concentració d'actes i públic, no comptava encara amb una font propera. Per això, una altra de les accions d'aquesta campanya va ser la instal·lació d'una font de beure a la plaça que evitarà la necessitat de consum d'aigua envasada als vianants i participants dels actes que se celebren en aquest espai tan concorregut.



194
fonts d'aigua
potable

La xarxa d'usos no potables

Mataró té una segona xarxa de distribució d'aigua específica p a **usos no potables** (principalment reg de zones verdes) de 24,66 km.

Durant l'any 2019, la xarxa d'usos no potables s'ha estès 1,36 km que continuen amb l'expansió d'aquesta xarxa.

L'aigua emprada a la xarxa d'usos no potables prové directament **de les captacions pròpies: els pous i les mines**. És una xarxa independent de la d'abastament d'aigua, que s'utilitza per regar aproximadament 500.000 m² de zones verdes de la ciutat. També s'utilitza per a la neteja dels carrers i per al subministrament de les fonts ornamentals.

El fet de tenir una **xarxa doble** permet adequar la qualitat de l'aigua emprada a l'ús que se li dona, així s'alliberen recursos potables per als usos més exigents, com és l'aigua de boca.

D'aquesta manera, es realitza un ús responsable dels recursos hídrics, i s'estalvia l'aigua tractada i potable per a on realment és necessària (és a dir, l'abastament a la població de Mataró), i es fa servir una aigua de menys qualitat per als usos que no necessiten aigua potable.

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



1,36 km
de xarxa de nova d'usos no potables

500.000 m²
de zones verdes abastides

24,66 km
de xarxa d'usos no potables



Fonts ornamentals

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

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

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

El Laboratori d'Aigües de Mataró realitza el control analític de les 15 fonts que hi ha a la ciutat.

Durant aquest any, s'han aconseguit rebaixar les despeses d'electricitat per al funcionament de les fonts un 13 % respecte l'any passat, amb l'aplicació d'una política d'estalvi energètic.

També s'ha fet una inversió per un import de 88,5 milers d'euros per a l'adequació de les instal·lacions en matèria de riscos (laborals i de la població en general), i també per adequar les instal·lacions elèctriques.



**15 fonts
ornamentals**

88,5 milers €
per a l'adequació
de les instal·lacions



El Laboratori Municipal

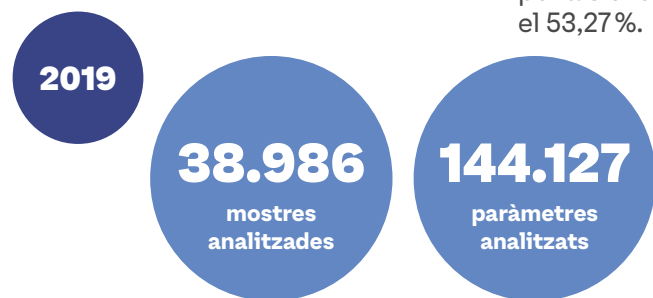
Des de l'11 de març de 1993, Aigües de Mataró gestiona el **Laboratori Municipal**.

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 **de la 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.**, i ofereix serveis de recollida de mostres, plans d'autocontrol de legionel·la, anàlisis químiques i microbiològiques sobre tota mena 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 2019, les realitzades per als clients externs representen el 53,27%.



53,27% de les mostres **analitzades per a clients externs**

| | 2018 | 2019 |
|-----------------------------|----------------|----------------|
| Aigües de Mataró | 78.547 | 77.869 |
| Ajuntament de Mataró | 5.442 | 5.025 |
| Serveis a tercers | 59.302 | 61.169 |
| Control qualitat Laboratori | 1.426 | 3.037 |
| TOTAL | 144.717 | 147.100 |

Reconeixements i acreditacions

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

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

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

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



L'anàlisi
de la qualitat
de l'aigua



El 2019, AMSA va analitzar un total de 18.012 mostres de la xarxa d'aigua, incloent-hi fonts públiques, particulars i d'empreses.

El clavegueram

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

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. Algunes d'aquestes actuacions són el desviament de la riera de Cirera fins a la de Sant Simó, que es va realitzar a principis del segle passat per l'actual Avinguda Amèrica, i la canalització de la riera de la Figuera Major i el torrent de les Piques.

L'any 2004 van finalitzar les obres de 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 del 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 sobreeixidors 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.**

Actualment, Mataró disposa d'una extensa xarxa de clavegueram, la longitud de la qual és d'aproximadament **230 km**, que serveix per a la canalització de les aigües residuals i de l'aigua de pluja; el 79 % és de la xarxa unitària (que transporta aigües residuals i pluvials a la vegada); un 8% correspon a la xarxa residual, que només transporta aigües residuals, i el 13 % restant correspon a la xarxa pluvial.



230 km
de xarxa de
clavegueram

79 % aigües residuals i pluvials

8 % únicament aigües residuals

13 % únicament aigües pluvials

Manteniment del clavegueram

Neteja de col·lectors

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

Aquesta neteja s'organitza, d'una banda, mitjançant un sistema cíclic que garanteix que com a mínim una vegada cada tres 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 2019, s'ha efectuat la neteja de 120,01 km de col·lectors, s'han retirat un total de 192,22 tn de sediments, s'han realitzat 97 actuacions de neteja de la xarxa i 14 sobre els bombaments d'aigües residuals.

Neteja d'elements de drenatge superficial

Pe'l 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.

Durant l'exercici 2019, s'han efectuat 12.233 neteges de reixes i embornals, i s'han retirat un total de 126,88 tn de sediments, amb la realització de 87 actuacions de neteja d'embornals i reixes longitudinals.

Inspeccions amb càmera robotitzada

Aquest any 2019, s'han realitzat 74 actuacions d'inspecció de la xarxa, que han revisat un total de 22,93 km de canalitzacions.

Millores de la xarxa

Com a inversions en millores de la xarxa existent, a les canalitzacions pluvials d'acer galvanitzat que hi ha a les rieres de la Figuera Major i de Cirera, s'ha executat una solera de formigó per evitar erosions i s'han reformat els pous, per tal de millorar la seguretat en els desplaçaments de persones a l'interior de la xarxa.

També s'han substituït alguns trams de col·lectors en els carrers Ample i Eusebio, a causa de la detecció d'incidències.

Fins al 31 de desembre s'han atès 149 avisos externs.

2019



Neteja del clavegueram

120,01 km de xarxa netejats

12.233 neteges de reixes i embornals

87 actuacions de neteja d'embornals i reixes longitudinals

319,1 tones de sediments extrets



Actuacions de manteniment el 2019

La xarxa de clavegueram està en constant procés de millora i manteniment. A conseqüència dels 149 avisos externs que es van rebre el 2019, i els avisos interns derivats de les inspeccions i controls habituals, es van executar les tasques següents:

Treballs per a tercers

S'han executat per compte dels clients, 45 noves connexions al clavegueram, s'han inspeccionat i homologat 20 claveguerons i s'han atès 33 incidències derivades de problemes en els claveguerons.



Avisos externs atesos **149**

Xarxa inspeccionada amb CCTV (km) **22,9**

Reparació i conservació d'elements de drenatge superficial **48**

Reparació de flonjalls i paviments **33**

Reparació de la xarxa de col·lectors **13**

Reparació de pous de registre **53**

Manteniment de sorreres, sobreixidors i cunetes **35**

Inspecció de la xarxa **74**

Actuacions a gosseres, mosquit tigre i altres tasques auxiliars **27**

Construcció de nous elements de drenatge superficial **4**

Construcció de nous pous de registre **4**

Els comptadors electrònics i la telelectura

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

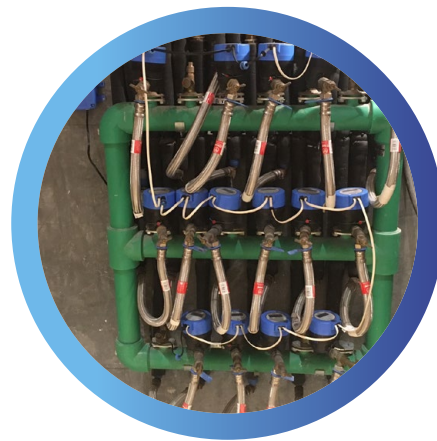
L'any 2016, amb la instauració del Pla Director de Comptadors (PDCOM), es va començar a implantar una nova tecnologia de comunicació enfront dels comptadors electrònics via GPRS que permet realitzar lectures remotes.

El 2017, hi va haver una forta implantació de la tecnologia GPRS i es va decidir que tots els equipaments municipals (centres esportius, edificis de serveis, regs municipals, etc.) estiguessin dotats d'equips amb telelectura per, d'aquesta manera, poder disposar d'un control més gran del consum d'aigua. Paral·lelament, també es va fer la implantació d'una nova tecnologia de telelectura al barri de la Llàntia. Es va crear una xarxa fixa a través de la ràdio de comptadors electrònics. Actualment, aquesta xarxa segueix augmentant el nombre de comptadors que hi estan associats en funció dels criteris definits al PDCOM. Tots aquests canvis en l'àmbit tecnològic, bé sigui en els comptadors o bé en la instal·lació, han permès incrementar el nombre de comptadors llegits a distància.

En l'actualitat, els comptadors electrònics instal·lats representen el 78 % del total.

Però que fa a l'evolució de la telelectura, durant l'any 2019 el nombre de comptadors llegits a distància s'ha incrementat en un 14 % (enfront del parc de comptadors electrònics), que, sumat a l'acumulat en els anys anteriors, suposa un 41 % del total de comptadors instal·lats.

Durant l'any 2019, s'ha continuat amb la inversió iniciada el 2016 d'equips de lectura remota GPRS en bateries de comptadors, i s'han instal·lat 277 equips GPRS, més 13 equips amb tecnologia Narrowband IoT.



La tecnologia Narrowband IoT és una tecnologia de comunicació de comptadors d'aigua basada en l'Internet de les coses.

Aquesta tecnologia està pensada per enviar poca informació de manera àgil i senzilla, i millora significativament el consum energètic de la transmissió sense fils. Gràcies al fet que aquests comptadors treballen amb una xarxa 3GPP, garanteixen una millor comunicació i solucionen problemes de cobertura en soterranis i baixos, (que és on s'instal·len normalment els comptadors), no necessiten la instal·lació d'equips de maquinari a la via pública, permeten més durada de les bateries, i els costos associats són inferiors que amb altres sistemes de telelectura.

Tot això fa que els comptadors NB-IoT despuntin com la millor opció per a la telelectura avui en dia.

Continuant el procés de substitució dels antics equips de lectura GSM iniciat a finals del 2018, s'han instal·lat 83 equips de ràdio + 1 equip Gateway en el sector residencial del Parc Central Nou.



Pla Director de Comptadors

El PDCOM 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.

S'està treballant per presentar una nova actualització del PDCOM a l'any 2020.



2019

Comptadors mecànics **12.908**

Comptadors electrònics **45.680**

Proporció d'electrònics **78 %**

Proporció de telelectura sobre el total de comptadors instal·lats **41 %**

TOTAL 58.588

Renovació i millores de la xarxa

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.



Pla Director de l'Aigua de Mataró

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, a més de preveure les necessitats d'inversió, per tal que el sistema pugui adaptar-se al creixement de la ciutat, i mantenir l'elevat grau de rendiment i la qualitat del servei.

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

Gran part d'aquesta inversió s'està destinant a l'execució del nou dipòsit de la ronda de Bellavista i de les artèries de connexió. Entre el 2018 i el 2019 s'han realitzat gran part de les obres de les artèries i del nou dipòsit. Les obres es preveu que finalitzin l'any 2020.

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

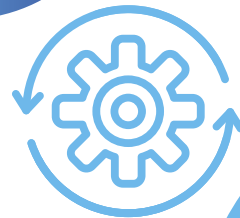
Durant el 2019, s'han registrat al Sistema d'Informació Geogràfica (SIG) d'AMSA 5,90 km de xarxa instal·lada, així es manté la política de renovació i les millores constants de la xarxa d'abastament d'aigua indicada al PDAM.



Infraestructures

El PDAM també planifica invertir en la conservació i millora de les infraestructures de l'abastament d'aigua. En aquest sentit, cal destacar com a actuacions realitzades durant aquest any:

- Instal·lació d'un nou equip analitzador de clor en continu al dipòsit de la Cornisa
- S'ha iniciat la instal·lació d'un segon equip analitzador de clor en continu per a la cloració del dipòsit del Camí de la Serra. Aquesta instal·lació es preveu que finalitzi l'any 2020
- Tasques de manteniment i reparació al dipòsit de les Sureres
- Millora d'infraestructures de seguretat en la manipulació de productes químics
- Ampliació de la potència elèctrica del dipòsit de Rocablanca i del pou 26

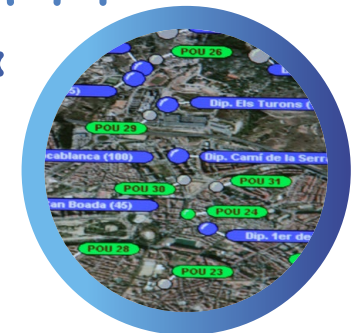


Telecomandament

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

Al llarg del 2019, s'ha finalitzat la implantació de les comunicacions via APN en substitució de la ràdio analògica, amb la incorporació dels dipòsits de Can Boada i els Turons (cota 140), així com la instal·lació de nous enregistadors de dades al sistema.

També s'ha redissenyat l'aplicació de telecomandament, que millora la seva visualització en telèfons intel·ligents i altres dispositius mòbils. En paral·lel, s'ha millorat el rendiment del sistema, amb la dotació als seus servidors de més capacitat de processament i emmagatzematge.



El nou dipòsit Bellavista

Un dels grans projectes engegats durant el període 2015-2018 és la construcció del nou dipòsit d'aigua potable que s'està construint a la ronda de Bellavista. Aquest dipòsit i les canonades associades per al seu funcionament, incrementaran la reserva total d'aigua de Mataró, i faran la ciutat més resiliència a les possibles incidències a la xarxa en alta d'ATL. Alhora, modernitzarà el sistema d'abastament, n'eliminarà punts crítics del sistema i permetrà homogeneïtzar sectors d'abastament segons el tipus d'ús que es faci de l'aigua.

El nou dipòsit tindrà una capacitat de 7.000 m³ i està situat a la cota 70, per sobre de la ronda de Bellavista a l'altura dels carrers del Vallès i de la Garrotxa. S'integrarà en el parc de la ronda de Bellavista, les obres d'execució del qual es desenvolupen de forma encadenada i successiva a l'execució del dipòsit. La seva coberta serà d'accés públic i transitable, i el dipòsit quedarà integrat en els espais dels entorns, com a estructura semisoterrada.

A data 31 de desembre de 2019 s'ha executat un import acumulat de 4.337 milers d'euros en les obres del nou dipòsit i de les seves artèries, i se'n preveu la finalització durant l'any 2020.

Durant l'any 2017, es va elaborar el projecte i iniciar la licitació per a la seva construcció, que s'està executant des de l'abril del 2018.

El dipòsit estarà connectat amb la xarxa mitjançant dues artèries o grans canonades. Una d'elles arriba fins a la plaça de Granollers i l'altra fins al polígon industrial del Pla d'en Boet.



©Imatges cedides per Mataró Audiovisual

El nou dipòsit Bellavista

Les obres del nou dipòsit i de la connexió amb la xarxa se situen en 4 eixos segons la zona d'afectació:

1. Eix Bellavista.

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

2. Eix Puig i Cadafalch.

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

3. Eix Via Sèrgia.

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

4. Eix Tarradellas.

Durant el 2019, es van iniciar les obres en el quart eix corresponent a la ronda de Josep Tarradellas, per tal d'unir els trams de les artèries ja construïts a la ronda de Bellavista i la Via Sèrgia. Aquesta actuació també inclou un petit tram corresponent al pas sota la C-31D, per tal d'unir la xarxa del carrer de Josep Calvet amb la xarxa existent al carrer de la Bobinadora. Durant l'any 2019, s'han executat els treballs següents:

En el nou dipòsit, principalment s'han realitzat les tasques de fonamentació, la construcció dels murs perimetrals del dipòsit i les xarxes de drenatge i d'entrada d'aigua generals. També s'han iniciat els treballs d'execució de les instal·lacions interiors amb la planificació de les tasques i la compra d'equips. Així mateix, també s'ha continuat amb l'execució de les canonades de connexió del dipòsit amb la xarxa existent, al carrer de Puig i Cadafalch, la Via Sèrgia i la ronda de Bellavista i s'han iniciat a la ronda de Josep Tarradellas.

Finalment, els treballs de construcció dels entorns del dipòsit està previst iniciar-los el març del 2020.



©Imatges cedides per Mataró Audiovisual

Pla Director de Clavegueram de Mataró

Durant el 2019, s'han continuat desenvolupant les obres de renovació i millora de la xarxa de clavegueram previstes al Pla Director de Clavegueram de Mataró (PDCLAM) aprovat pel Ple de la Corporació Municipal en data 12 de febrer de 2004.

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

S'han instal·lat, d'acord amb els registres del SIG d'AMSA, 716 m lineals de xarxa de clavegueram.

A la taula següent, s'indica l'evolució de la renovació de la xarxa de clavegueram. Es diferencia la renovada per problemes estructurals i la que millora, segons el PDCLAM, la capacitat hidràulica de la xarxa. S'inclou la renovació del clavegueram feta a la ronda de Bellavista i a la de Josep Tarradellas, aprofitant la instal·lació de les artèries del nou dipòsit.

Durant l'any 2019, s'han iniciat els treballs d'ampliació del PDCLAM, focalitzats en l'elaboració d'una estratègia de renovació de la xarxa, ja que el PDCLAM vigent se centra en aspectes hidràulics i mediambientals, però no de rehabilitació de la xarxa.

Les tasques efectuades han estat l'anàlisi de l'estat estructural de la xarxa de clavegueram existent i la projecció de l'estat de la xarxa en els trams on no es disposa de dades.

Actuacions:

Com a inversions en millores de la xarxa, a les canalitzacions pluvials d'acer galvanitzat existents a les rieres de la Figuera Major i de Cirera, s'ha executat una solera de formigó per evitar erosions i s'han reformat els pous, per tal de millorar la seguretat en els desplaçaments de persones a l'interior de la xarxa.

També s'han substituït alguns trams de col·lectors en els carrers Ample i Eusebio a causa de la detecció d'incidències.



Obres principals 2019 d'aigua i clavegueram



Aigua Renovació de la xarxa d'abastament d'aigua al carrer de la Marató

Els treballs de renovació de les canonades de la xarxa d'abastament d'aigua potable al tram del carrer de la Marató entre el carrer de l'Estadi i l'avinguda de la Gatassa.

Les obres, iniciades el 26 de novembre, estaven contemplades dins el PDAM 2011-2025. Consistien en la instal·lació de 368 m lineals de noves canonades de diferents diàmetres.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa García Cano e Hijos, S.A. per un import de 83.717,78 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica que va realitzar Aigües de Mataró, per un import de 64.632,24 € (IVA inclòs).

- Inici d'obra: 26 de novembre de 2018
- Fi d'obra: 4 d'abril de 2019



Clavegueram Renovació de la xarxa de clavegueram i reurbanització del carrer de Catalunya

L'actuació va consistir en substituir la xarxa antiga per 143 m de tub de PVC. També es van renovar els claveguerons en mal estat, es van fer nous embornals i quatre pous de registre.

La reurbanització es va realitzar en l'àmbit de l'estacionament de vehicles i la calçada, i es va destinar l'espai sobrant a ampliar les voreres. Totes les cruïlles del carrer amb els carrers de Jaume Isern, de Ramon Llull i de Catalunya es van elevar per donar prioritat al vianant i eliminar barreres arquitectòniques.

L'obra va estar adjudicada a l'empresa García Cano e Hijos, S.A. per un pressupost de 317.620,04 € (IVA inclòs).

- Inici d'obra: 4 de febrer 2019
- Fi d'obra: 7 de juny de 2019



Aigua Renovació de la xarxa d'abastament dels entorns del carrer de Joaquim Capell i Vidal

Els treballs de renovació de les canonades de la xarxa d'abastament d'aigua potable es van fer en diferents carrers de Peramàs, en concret al carrer de Joaquim Capell, al carrer i al passatge de Lucius Marcus, i a un tram del carrer de Pompeu Fabra i de la ronda d'Antoni Comas i Pujol. Aquestes obres estaven contemplades dins el PDAM 2011-2025, i consistien en la instal·lació de 492 m de noves canonades.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa García Cano e Hijos, S.A. per un import de 106.499,25 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica que va realitzar Aigües de Mataró, per un import de 82.064,66 € (IVA inclòs).

- Inici d'obra: 11 de juny 2019
- Fi d'obra: 27 de setembre de 2019



Clavegueram Reurbanització de la ronda de Miguel de Cervantes, per l'Ajuntament

Dins de l'obra de reurbanització de la ronda de Miguel de Cervantes que va realitzar l'Ajuntament de Mataró, Aigües de Mataró va renovar la xarxa de clavegueram amb un col·lector de PVC de 600 mm de diàmetre i 265 m lineals de llargària. També es va realitzar la construcció de 7 pous de registre, la renovació dels claveguerons particulars i 9 embornals. Aquesta obra estava emmarcada dins del PDCLAM.

El projecte de clavegueram es va adjudicar a l'empresa Bigas per un import de 286.062,85 € (IVA inclòs), mentre que la urbanització la va executar l'empresa Vialser, per un pressupost d'adjudicació de 246.417,14 € (IVA inclòs).

→ **Inici d'obra: 1 de juliol de 2019**
→ **Fi d'obra: 11 d'octubre de 2019**



Aigua Renovació de la xarxa d'abastament dels entorns del carrer de Sant Cugat i del carrer de Javier Castaños

La renovació de les canonades de la xarxa d'abastament d'aigua potable, es va fer al carrer de Sant Cugat i al carrer de Javier Castaños, entre el carrer d'Iluro i la ronda de la República. Les obres estaven contemplades dins el PDAM 2011-2025. Es van instal·lar 214 m lineals de canonades noves de diferents diàmetres.

Els treballs comprenien l'obra civil, que es va adjudicar a l'empresa García Cano e Hijos, S.A. per un import de 33.184,81 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica, que la va realitzar Aigües de Mataró per un import de 53.359,56 € (IVA inclòs).

→ **Inici d'obra: 7 d'octubre de 2019**
→ **Fi d'obra: 9 de desembre de 2019**



Clavegueram Renovació de la xarxa de clavegueram i reurbanització dels carrers de Calella, de Lloret de Mar i de Canet

Segons els estudis fets al PDCLAM, la xarxa d'aquests carrers 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 214 m lineals de tub de PVC de diferents diàmetres i es van instal·lar més embornals per millorar el drenatge superficial.

Aquests treballs van estar adjudicats a l'empresa constructora Obres i Serveis Roig, S.A., per un import de 282.953,30 € (IVA inclòs).

→ **Inici d'obra: 11 de novembre de 2019**
→ **Fi d'obra prevista: març de 2020**



Aigua

Aigües de Mataró també va participar en les obres promogudes per PUMSA a l'Eix Herrera, fent la nova xarxa d'aigua potable i de reg de la urbanització d'aquesta unitat d'actuació urbanística.

→ **AMSA hi va començar a treballar a l'abril de 2018 i va acabar la intervenció el març de 2019.**



Xarxa instal·lada el 2019

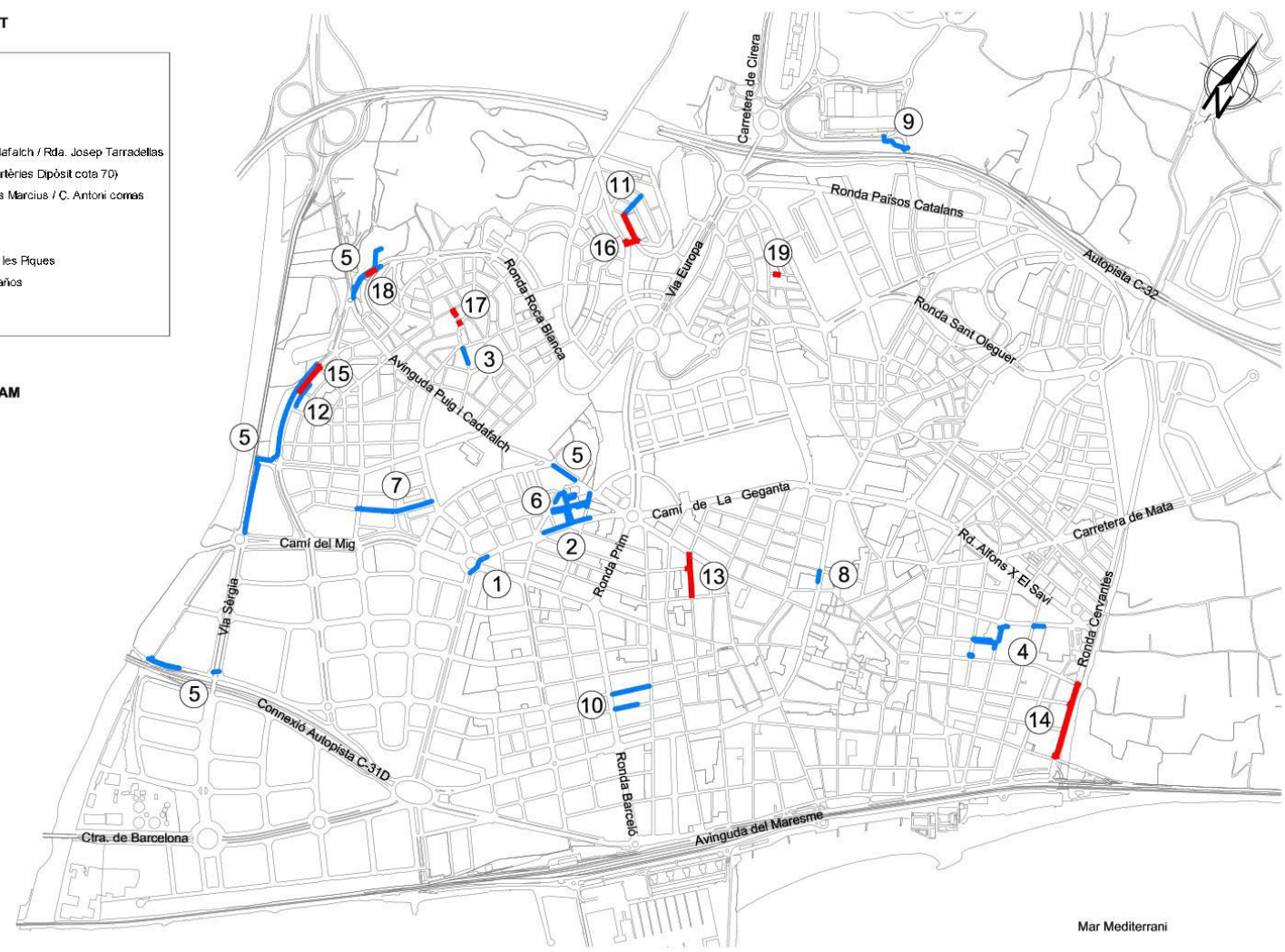


XARXA ABASTAMENT 5909 m

- 1 Plaça Alcalde Serra i Xifre
- 2 Ronda O'Donnell
- 3 Carrer de les Agudes
- 4 Eix Herrera
- 5 Ronda Bellavista / Av. Puig i Cadafalch / Rda. Josep Tarradellas / Via Sèrgia / C. Josep Calvet (Artèries Dipòsit cota 70)
- 6 Carrer Joaquim Capell / C. Lucius Marcius / C. Antoni comas
- 7 Carrer Marathon
- 8 La Riera
- 9 Carrer d'Estrasburg / Torrent de les Piques
- 10 Carrer Sant Cugat / Carrer Castañes
- 11 Carrer Lloret de Mar
- 12 Ronda Josep Tarradellas

XARXA CLAVEGUERAM 716 m

- 13 Carrer Catalunya
- 14 Ronda Cervantes
- 15 Ronda Josep Tarradellas
- 16 Carrer Calella
- 17 Carrer Ampie
- 18 Ronda Bellavista
- 19 Carrer Eusebi



Les polítiques de sostenibilitat energètica

Producció d'energia renovable

En l'actualitat, Aigües de Mataró disposa de dues plantes fotovoltaïques. La primera planta fotovoltaïca, de 49 kWp de potència i uns 60.000 kWh anuals de producció, està situada a la coberta del dipòsit Rocablanca i la generació solar que produeix es trasllada en uns ingressos bruts aproximats de 36.000 € l'any.

La segona planta fotovoltaïca és d'autoconsum, amb una potència de producció màxima de 47 kWp i està situada a l'edifici de les oficines de la companyia. Va entrar en funcionament l'any 2018. Durant el 2019, aquesta planta ha generat 58.879 kWh que suposen l'estalvi d'un 30 % respecte al consum total de l'edifici.

Han entrat en funcionament dues zones amb noves bases de recàrrega per a vehicles i motocicletes elèctrics. Aigües de Mataró té experiència amb aquests vehicles i, dins de l'aposta de l'empresa per aquest tipus d'energia, es preveu l'adquisició de nous vehicles elèctrics i, per tant, s'han adaptat les instal·lacions existents als avenços que incorpora aquesta tecnologia



L'Informe de Sostenibilitat 2019

Aigües de Mataró conjuntament amb la càtedra UNESCO de sostenibilitat de la UPC (Universitat Politècnica de Catalunya), va realitzar un estudi durant el 2017-2018, per sincronitzar les accions de la companyia amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'ONU, per tal de desenvolupar un pla de sostenibilitat. Aquest ja s'ha implantat en bona part, i algunes de les fites que s'enumeren seguidament en són un exemple.

Durant el 2019, podem destacar les accions següents en matèria de sostenibilitat:

→ Certificació en la gestió d'aspectes mediambientals segons l'ISO 14001.

→ L'electricitat consumida per la companyia és d'origen renovable i una part d'aquesta es genera amb plaques fotovoltaïques pròpies.

→ Renovació de la flota de vehicles de la companyia, per tal d'anar reduint progressivament el consum de combustibles fòssils.

→ Projecte intern entre els treballadors per promoure el desplaçament a la feina amb bicicleta elèctrica.

→ S'ha iniciat la transició cap a l'economia circular: fent segregació de residus, retornant material per al seu reciclatge als fabricants; quan és possible, es reacondicionen i reaprofiten materials i es dona una segona vida al material informàtic més obsolet que s'usa per a activitats educatives i d'ajuda al desenvolupament al Senegal.

→ S'ha impulsat la creació d'una càtedra d'Economia Circular i Sostenibilitat al TecnoCampus de Mataró.

→ S'ha integrat un sistema d'indicadors basats en els ODS de l'ONU.

→ S'ha posat en marxa una campanya per reduir el consum d'aigua envasada a Mataró amb el repartiment de més de 7 milers de cantimplors reomplibles acompanyades de tríptics informatius, amb l'ajuda de l'Ajuntament de Mataró.

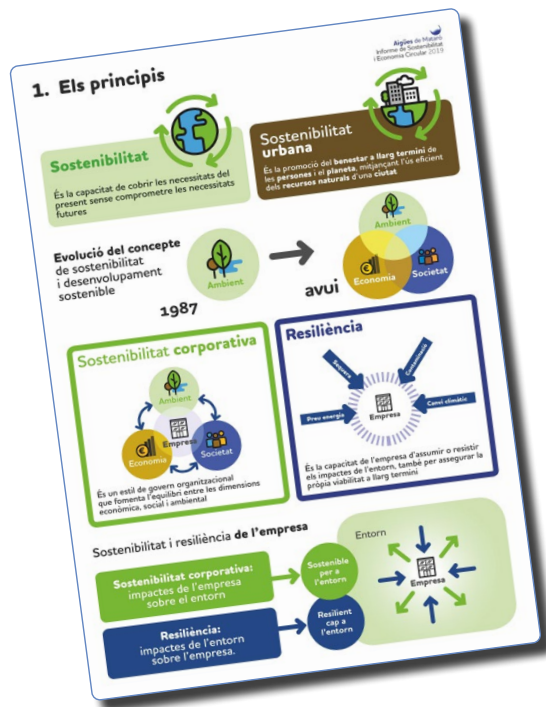
→ En l'àmbit local, es dona suport a accions de protecció del medi ambient: la Casa Capell i la Fira de l'Arbre.

→ Participació a la campanya «Mobilitza't per la selva» de la Fundació Jane Goodall.

→ Es promociona la factura sense paper per reduir-ne el consum. Durant el 2019, s'ha passat de 6.326 clients que rebien la factura sense paper el 2018, als 7.567 que la rebem el 2019. Aquests ja representen un 12,81 % del total de clients. Tot i que encara queda molt camí per fer, és una xifra significativa si es té en compte que, ara per ara, la companyia ofereix les dues possibilitats i el client pot escollir si vol rebre la factura en paper o no.

Durant el 2020, es consolidarà el medi ambient com a factor d'influència important en totes les accions i per tal que la sostenibilitat sigui un dels valors que defineixin la companyia. Es vol elaborar el primer informe de sostenibilitat i fer-lo públic, a la vegada que s'està considerant des dels òrgans de govern la possibilitat que la companyia s'adhereixi al Pacte Mundial de l'ONU.

<https://www.pactomundial.org/>



OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE



Petjada de CO₂

La petjada de carboni és l'indicador de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle associades al cicle de vida d'un producte, servei o organització. Es quantifica en emissions de CO₂ equivalent que són alliberades a l'atmosfera.

Com a part del posicionament d'AMSA en la lluita contra el canvi climàtic, es va considerar necessari calcular la petjada de CO₂ de la companyia per conèixer-ne la magnitud i els diferents factors que hi contribueixen. Aquest va detectar que el consum d'energia elèctrica n'era el principal contribuïdor. Això va motivar que Aigües de Mataró reorientés la seva política de consum cap a energies provinents de fonts renovables, mitjançant un canvi de proveïdor. Actualment, tota l'electricitat que consumeix la companyia ja és d'aquest tipus. Tot plegat ha comportat una reducció dràstica en la nostra petjada de carboni, que en el 2019 ha estat d'unes 27 tn de CO₂ i essencialment és atribuïble al consum de combustible de la nostra flota de vehicles.

La producció total d'energia fotovoltaica el 2019 ha estat de 118.879 kWh, entre les dues plantes; aquest fet ha generat un estalvi d'emissions

d'efecte d'hivernacle de 43 tn de CO₂, equivalent al consum elèctric anual de 34 famílies o a la plantació d'una hectàrea de bosc. D'altra banda, la mateixa instal·lació fotovoltaica s'utilitza per a la recàrrega de la flota de vehicles elèctrics de la companyia, i així s'evita la contaminació causada pels vehicles de combustió.

Queda per incloure en el càlcul de la petjada la contribució del desplaçament dels treballadors d'AMSA als centres de treball. Durant el 2019, ja s'ha fet una primera estimació a partir d'informació que voluntàriament han fet arribar alguns treballadors a la companyia. Es creu que, quan pugui ser estimada de manera completa, els valors seran del mateix ordre de magnitud que la de la flota de vehicles. A finals del 2019, es va fer una campanya interna per promoure el desplaçament a la feina en bicicleta i es va aconseguir que diverses persones canviessin el cotxe per una bicicleta elèctrica.

Aigües de Mataró seguirà treballant per apropar-se a un impacte neutre, que de fet, si no es considerés el desplaçament dels treballadors, queda cada cop més a prop.



Parc de vehicles elèctrics

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

En el 2019, la companyia ja compta amb 3 cotxes elèctrics i un d'híbrid, que han substituït els vehicles dièsel de més de 10 anys. Queda com a futur repte incorporar furgons elèctrics en substitució dels models de gasoil més antics.





Aigües de Mataró i la societat



Els clients

El consum d'aigua

Aigües de Mataró subministra aigua potable al terme municipal de Mataró, amb una extensió de territori de 22,5 km² i **128.291 habitants** (segons el padró d'habitants a 1 de gener de 2019).

Els 59.533 clients registrats a 31 de desembre de 2019 consumeixen diàriament **18.187.315,05 litres d'aigua**. Això significa que Mataró consumeix actualment l'equivalent als litres d'aigua de més de 7 piscines olímpiques diàriament.

El consum d'aigua total dels abonats s'ha vist incrementat en un 3 % respecte a l'any anterior. El 2018 va ser un any molt plujós que va trencar la tendència a l'alça del consum; en canvi, el 2019 ha estat un any normal de precipitacions i s'ha notat en l'augment del 15,2 % dels consums públics que provenen bàsicament del reg de la ciutat. A més, hi ha hagut un augment d'abonats domèstics.

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

Aquest consum s'ha anat incrementant al llarg dels anys i actualment se situa en els **100,02 l/hab/dia**, però segueix estant per sota de la mitjana de Catalunya que es troba actualment en els 113 l/hab/dia segons l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA).

59.533 clients
18.187.315,05 litres d'aigua diaris

Distribució per usuaris

72 % domèstics
6 % públics
3 % sense ànim de lucre
19 % no domèstics

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.



113 litres
persona/dia
mitjana
Catalunya

100,021
litres

consum domèstic
per habitant i dia
el 2019

| | 2019 | 2018 | INC. 2019/2018 |
|--|------------------|------------------|-------------------|
| m ³ consum domèstic | 4.683.668 | 4.550.886 | 2,9 % |
| m ³ consum no domèstic | 1.287.357 | 1.289.326 | -0,2 % |
| m ³ consum públic | 442.321 | 384.012 | 15,2 % |
| m ³ consum entitats sense ànim de lucre | 225.024 | 219.856 | 2,4 % |
| m³ consumits totals | 6.638.370 | 6.444.060 | 3 % |

Atenció als clients

Gestions i tràmits

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

En el Departament d'Atenció al Client s'han tramitat 1.116 altes, 773 baixes, 4.487 canvis de nom i 10.210 canvis de domiciliació bancària.

El servei d'averies 24/365

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

S'ha atès una mitjana de 8,5 avisos diaris de clients per informar d'averies produïdes a les instal·lacions de distribució o a les escomeses, presencialment, per telèfon o en format telemàtic.



16.586 tràmits gestionats

4.502 consultes en línia

8,5 ordres de treball al dia



Oficina virtual

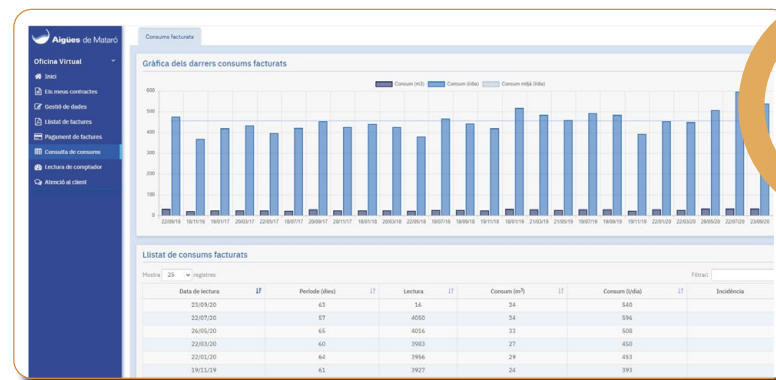
L'oficina virtual permet als abonats consultar lectures i consums, visualitzar i imprimir les factures, consultar i modificar algunes de les dades dels contractes, pagar factures, sol·licitar la factura sense paper i enviar sol·licituds, queixes, reclamacions o qualsevol demanda d'informació amb seguretat,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

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

S'està treballant per fer possible que el 2020 s'hi pugui accedir mitjançant DNI electrònic o amb certificats vàlids per a l'Administració Oberta de Catalunya, i es puguin fer tràmits com la sol·licitud de connexió del servei i els canvis de nom dels contractes.

Durant el 2019, s'han atès 4.151 consultes a través del correu electrònic i 351 consultes a través de l'oficina virtual, consistents en tràmits com demandes d'informació, modificacions de contractes, avaries, etc.

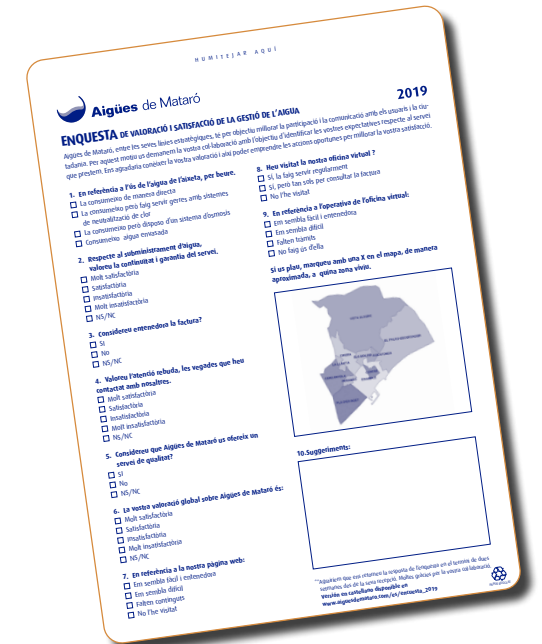
Una altra de les gestions que es poden realitzar des de l'oficina virtual és rebre la factura sense paper. En aquest cas, a més del benefici ambiental, que evita tant la creació com l'acumulació de papers a casa, suposa més agilitat per a l'usuari, ja que el client rep la factura el mateix dia de la seva creació, i una millora de la privacitat, ja que només es pot consultar la factura des de l'oficina virtual i ningú altre té la possibilitat d'accedir a les dades personals de l'abonat, com passa amb una carta que s'envia per correu.



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. Durant els mesos d'abril, maig i juny de 2019 es va realitzar l'enquesta de satisfacció. Els canals que es van fer servir van ser el correu postal, en línia, amb un enllaç que adreçava a l'enquesta al web d'Aigües de Mataró o mitjançant el correu electrònic de la factura.

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



La resposta a la valoració global d'AMSA va ser positiva per a un 93% dels enquestats. Únicament un 7% van expressar una opinió negativa. Per a més informació, podeu consultar l'Informe de l'Enquesta de Satisfacció d'Aigües de Mataró.



Aigua social

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

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

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

El mateix mes, es va signar un conveni entre l'Agència Catalana del Consum i AMSA, sobre l'aplicació de mesures d'atenció solidària a persones físiques i unitats familiars en situació de pobresa energètica relacionada amb el subministrament bàsic d'aigua. Aquest conveni estableix mesures, acords i convenis per a la concessió d'ajuts a fons perdut o descomptes notables en el servei d'aigua a persones i famílies en situació de risc d'exclusió residencial.

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



Fons Social

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

L'any 2019, hi ha hagut un increment en el nombre de tramitacions del Fons Social perquè s'han tramitat menys Prestacions Econòmiques d'Urgència Social (PEUS); tot i això, no s'havia arribat a exhaurir la dotació de 65.000 € pressupostada, tot i que moltes famílies amb l'informe de Risc d'Exclusió Residencial acumulaven deute.

Per aquest motiu, tal com es va fer l'any anterior, es va repartir l'excedent d'aquest ajut amb criteris de compromís i equitat sempre que siguin famílies identificades com a vulnerables segons l'informe de Risc d'Exclusió Residencial. El 2019, la despesa del Fons Social ha estat de 64.905,51 €; d'aquesta manera, s'exhaureix l'import, i se'n reverteix la totalitat a les famílies vulnerables, que són l'objecte últim del fons.

El Fons Social d'AMSA ha beneficiat 536 famílies en un total de 702 rebuts al llarg de 2019.

2019 Fons Social

536 famílies beneficiades

702 rebuts

65.000 € dotació del Fons Social

64.905,51 € despesa del Fons Social

Tarifa Social

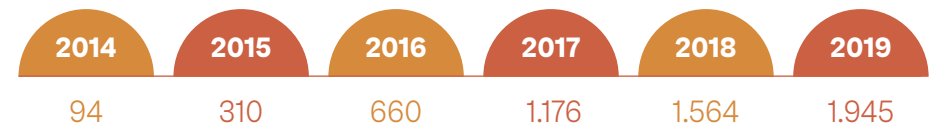
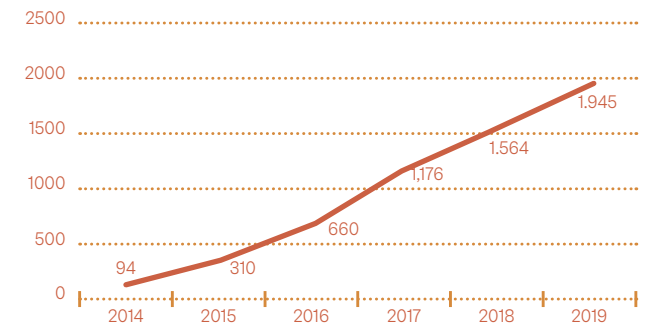
Aigües de Mataró disposa des de l'any 2012 de la Tarifa Social basada en la que va implantar l'ACA a la Llei 7/2011 quan va crear el cànon social. Ser beneficiari d'aquesta tarifa suposa una disminució important en el preu de la factura, sobretot a partir de l'any 2016, quan es va aprovar una reducció significativa en el seu import.

Des del 2016, també es va intensificar la difusió i promoció d'aquesta tarifa, tant a la seu de la companyia com a les dependències de Benestar Social i s'ha anat incrementant el nombre de persones que fan el tràmit per acollir-s'hi.

Durant el 2019, s'ha continuat amb l'ajuda a la tramitació d'aquesta tarifa, ara ja des de les oficines d'AMSA i s'ha seguit incrementant el nombre de beneficiaris.

Des de l'any 2018, els usuaris que disposen de l'informe de Risc d'Exclusió Residencial passen automàticament a gaudir de la Tarifa Social sense necessitat que l'hagin de tramitar. Això ajuda a incrementar el nombre d'usuaris d'aquesta tarifa.

Evolució Tarifa Social



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 el servei d'aigua als usuaris mentre durin els tràmits de regularització del contracte de lloguer, entre l'abonat i la institució financera.

Fins al 31 de desembre de 2019 s'han rebut 289 sol·licituds, de les quals s'han aconseguit 86 contractes provisionals i 17 d'indefinitos.

Facilitats de pagament

Una de les mesures socials, recollides en el protocol signat amb l'Ajuntament de la ciutat, és la de facilitar el pagament a terminis i sense recàrrecs, segons les particularitats de cada abonat. Durant l'any 2019, es van acordar 230 compromisos de pagament per un import total de 54.940,3 €.

També, en aquest àmbit d'actuació, es dona suport financer als clients amb aforament que vulguin procedir a la seva substitució per un comptador o als habitatges que formen part d'edificis amb comptador comunitari i que volen contractar comptadors individuals per evitar conflictes.

Durant l'any 2019, no ha calgut tramitar cap ajut de finançament per a instal·lacions d'aforament o comptador comunitari que passa a comptador individual.

Preus especials per a famílies nombroses

La companyia té establert, per tarifa, un preu especial per a les famílies nombroses o per a més de 3 persones empadronades en un mateix habitatge. Per cada resident acreditat que excedeixi de 3 membres, s'amplia el límit del segon tram de consum, a raó de 3 m³ al mes, i per al tercer tram de consum a 6 m³.



Resum actuacions de responsabilitat social / aigua social

536 Unitats de convivència acollides al Fons Social

1.945 Clients amb Tarifa Social

86 Contractes provisionals a l'espera d'un contracte de lloguer social

17 Contractes indefinits (famílies que posteriorment han arribat a un acord amb l'entitat titular)

230 Compromisos de pagament



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.

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

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

En un àmbit més concret però no menys important, cal destacar les col·laboracions en projectes d'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. Per aquest motiu, l'Ajuntament de Mataró va lliurar el novembre del 2019, el certificat de bones pràctiques de Responsabilitat Social de les Organitzacions (RSO) a Aigües de Mataró. Fa més de 14 anys que el Servei d'Ocupació de Mataró (SOM) porta a terme el reconeixement de la RSO per sensibilitzar la societat en general i el món empresarial en particular sobre el valor que aporta a les organitzacions la implicació amb el seu entorn.



Comunicació

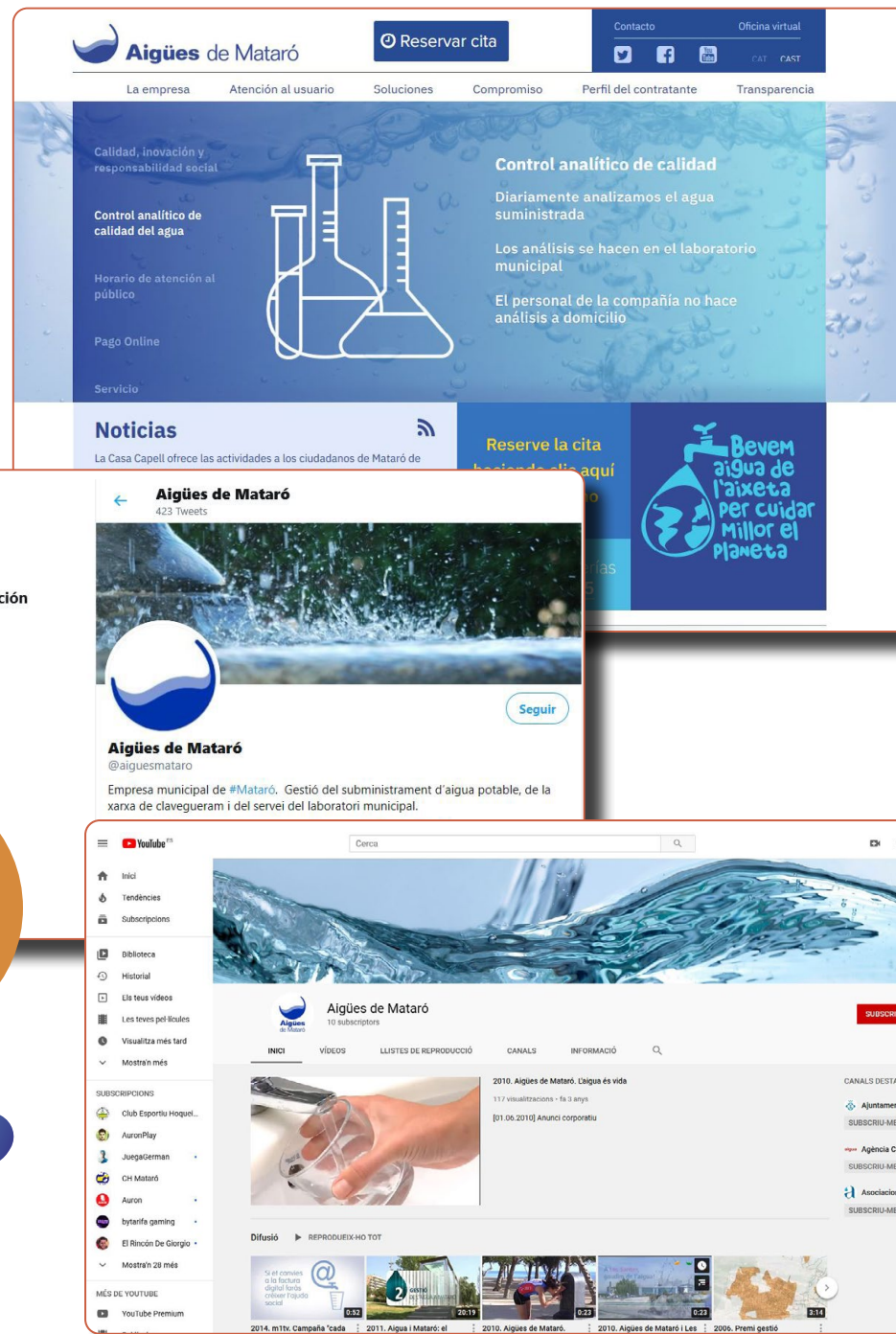
Durant el 2019, s'han fet diverses accions per informar i aproximar la companyia als ciutadans, mitjançant els diferents canals de comunicació d'Aigües de Mataró.

Xarxes socials

El març de 2019, Aigües de Mataró va obrir el compte de **Twitter** **@aiguesmataro**, per ampliar els canals d'informació i interacció amb la ciutadania. En aquests 9 mesos fins a la finalització de l'any s'han fet 201 piulades.

També s'ha obert un canal de **YouTube** que actua com a repositori de la documentació audiovisual de la companyia amb més de 30 vídeos.

https://www.youtube.com/channel/UCUEz_FWHLIJ0ChrBCoA_3pQ/videos



Campanya «Bevem aigua de l'aixeta per cuidar el planeta»

«Bevem aigua de l'aixeta per cuidar millor el planeta» és el lema de la campanya que va començar el juliol de 2019 a Mataró, amb l'objectiu de promoure el consum de l'aigua de l'aixeta com a alternativa a l'envasada, per reduir el consum d'envasos de plàstic, minimitzar el cost energètic associat al consum d'aigua i evitar la presència d'envasos en el medi natural.

Millor de l'aixeta

La producció d'aigua envasada comporta una despesa addicional d'aigua, una important despesa energètica i la generació d'emissions associades al procés de producció i entrega al consumidor.

A banda de la reducció dels residus de plàstic que s'aconsegueix bevent aigua no envasada, hi ha aspectes com el preu (molt més barat, i en el cas de les fonts d'aigua potable, gratuït) i l'accessibilitat (no cal comprar-la i la tenim, tant a casa, com a qualsevol de les 194 fonts públiques que podem trobar a la ciutat), que fan que sigui la millor opció a l'hora de beure aigua.

La campanya, que va iniciar Aigües de Mataró amb la col·laboració de l'Ajuntament de Mataró, s'emmarca dins d'un dels ODS de l'ONU amb què la companyia d'aigües s'ha compromès a treballar, concretament l'objectiu número 6, que es refereix a l'aigua neta i el sanejament.

L'Ajuntament de Mataró i Aigües de Mataró van repartir gratuïtament més de 7.000 ampolles reutilitzables des de l'OFIAC, a la Riera, 48, i des de les oficines d'AMSA del carrer de Pitàgores, 1-7, respectivament, acompanyades d'un tríptic on es mostra una infografia comparativa dels costos mediambientals associats al consum d'aigua envasada enfront de la de l'aixeta, i remarcant que l'aigua de l'aixeta també és un producte segur i saludable.

També es van instal·lar 2 noves fonts per beure, una a la plaça de Santa Anna i una altra als Jardins de Vicenç Ferrer, al barri de Cirera, al costat de l'Escola Marta Mata.



Bevem aigua de l'aixeta per cuidar millor el planeta

A Mataró disposem d'aigua potable i de qualitat. Bevent aigua de l'aixeta fas un gest molt important per millorar la salut del nostre planeta i redueixes l'ús d'envasos de plàstic.

OBJECTIU 6 DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

Ajuntament de Mataró Aigües de Mataró



Campanya «Bevem aigua de l'aixeta per cuidar el planeta»



Altres accions comunicatives d'aquesta campanya, a banda del repartiment de les ampolles i la instal·lació de les 2 fonts van ser:

- Nota de premsa i difusió en mitjans locals.
- Anuncis en publicacions locals (programa oficial de Les Santes, programa oficial de Nadal, publicacions d'associacions de Mataró).
- Tríptics amb la infografia de la campanya per repartir juntament amb les cantimplores.
- Publicació de la infografia al dors de la factura en paper i un bàner amb publicitat de la campanya a la factura.
- Realització d'un anunci per a la televisió i una falca publicitària per a la ràdio per fer difusió de la campanya.
- Participació a la Setmana Europea de la Prevenció de Residus del Tecno-Campus regalant cantimplores als participants de les diferents activitats organitzades.
- Enrotllable amb la infografia que va estar present a la Setmana Europea de la Prevenció de Residus del TecnoCampus i que també ha estat exposat a la sala d'espera de les *oficines de la companyia*.
- Participació al programa de ràdio El Mirador de Mataró Audiovisual per parlar de la campanya.
- Difusió a través de Twitter amb diferents piulades i també al web www.aiguesmataro.cat

Anuncis informatius de les activitats de la companyia

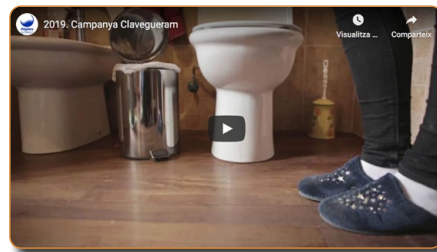
El 2019, es van realitzar diversos anuncis amb Mataró Audiovisual, per apropar la companyia a la ciutadania i fer difusió de les diferents àrees que la formen i els seus serveis.

La campanya per a la promoció del consum de l'aigua de l'aixeta per beure, el clavegueram, el laboratori i els mecanismes d'acció social són els 4 anuncis que van veure la llum el 2019.

Està previst un altre anunci sobre temes de sostenibilitat per al 2020.



Campanya «Beu aigua de l'aixeta»



Campanya Clavegueram



Compromís social



Laboratori

Comunicació de les obres

L'Àrea de Comunicació també és responsable de fer arribar la informació de les obres que s'han de realitzar a la ciutadania, mitjançant avisos, cartells, comunicats, notes de premsa al web d'AMSA i avisos al Twitter @aiguesmataro.

Si l'envergadura de l'obra ho requereix, també es realitzen reunions amb els veïns afectats, organitzades des de l'Ajuntament de Mataró conjuntament amb la companyia.

Per a les obres del nou dipòsit de la ronda de Bellavista, a part dels canals esmentats anteriorment, també hi ha una pàgina d'aterratge, on hi ha tota la informació actualitzada de l'evolució de les obres.

<http://dipositbellavista.mataro.cat/ca/inici/>



Proveïdors

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

En aquest sentit, AMSA ha seguit portant a terme durant el 2019 un estricte procés d'homologació de proveïdors que ha implicat tant els proveïdors subjectes a processos de licitació oberts com els 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 amb els criteris que estableixen els serveis tècnics d'AMSA.

L'any 2019, van ser homologades un total de 16 empreses que van participar en un total de 12 licitacions d'obres, serveis i subministraments, per un import global de 3.527.000 €.



L'equip humà

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

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



2019 L'equip d'AMSA

81 Treballadors

30 Dones

51 Homes



2019 Tipologia de contractes

77 Indefinits

4 Temporals

Valorització i desenvolupament del talent

Per desenvolupar l'objectiu estratègic de la gestió del talent, des de l'àmbit de recursos humans, durant el període 2019, s'ha treballat en un pla formatiu que ha tingut com a objectiu principal estimular el creixement personal i professional dels treballadors.

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

Pla de formació d'Aigües de Mataró

El pla de formació recull les actuacions formatives previstes per desenvolupar el coneixement i la capacitat dels treballadors de la companyia, en el marc dels objectius estratègics, entre d'altres, de la gestió del talent i la innovació tecnològica establerts per aquests anys.

Un dels vectors en els quals s'ha posat l'accent, aquest any 2019, ha estat la gestió del canvi, per tal de facilitar l'adaptació a nous reptes com la digitalització així com les noves formes de treball.

En total pel que fa a la participació podem parlar de 390 participants en un total de 39 accions, que han suposat un total de 1.167 hores de formació, repartides en les temàtiques següents:

Resum accions formació social

- 6** Accions de Seguretat i Salut dels Treballadors
- 4** Accions de Gestió del Talent
- 6** Accions de Qualitat, Medi ambient i *Compliance*
- 3** Accions de Gestió de Tecnologia
- 17** Accions de Gestió del Coneixement i Habilitats
- 3** Accions de Millora de la Comunicació

També cal destacar l'assistència a un total de 9 jornades, algunes enfocades a la innovació.



Convenis de pràctiques amb centres formatius

Aquest procediment respon a la voluntat i a l'objectiu estratègic de potenciar el talent, dona suport a la responsabilitat social d'Aigües de Mataró i crea una borsa de treball que afavoreix la relació de l'empresa amb possibles futurs substituïts i col·laboradors.

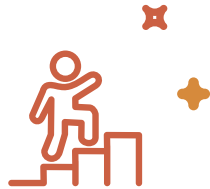
Durant el 2019, s'han mantingut convenis amb l'IQS i les universitats Ramon Llull i la Politècnica de Catalunya amb estudiants que han invertit més de 1.500 hores de pràctiques entre els Departaments de Química, Clavegueram i Medi Ambient.

També s'han establert convenis amb centres de formació professional com l'Institut Miquel Biada, l'Escola Pia Santa Anna, l'Institut Escola Municipal de Treball, el Centre d'Estudis Freta, etc.

1.578 hores de convenis amb universitats

3.689 hores de convenis amb centres de formació professional

120 hores de convenis amb altres entitats



Principals convenis signats durant l'últim any:

→ **Universitat Politècnica de Catalunya**

Pràctiques del Grau en Enginyeria de l'Energia.

→ **Institut Polytechnique de Grenoble**

Pràctiques en una empresa dels estudis superiors de l'energia, l'aigua i el medi ambient.

→ **Institut Escola Municipal de Treball**

Pràctiques de formació professional en xarxes i estacions de tractament d'aigües.

→ **Escola Pia de Mataró**

Pràctiques de formació professional dels sistemes microinformàtics i les xarxes.

→ **Escoles Freta**

Pràctiques de formació professional al laboratori clínic i biomèdic.

→ **Fundació privada Alira**

Pràctiques del certificat de professionalitat en operacions auxiliars de serveis.

→ Cal destacar les pràctiques dutes a terme en la modalitat de formació professional dual, d'acord amb el conveni signat amb l'**Institut Escola Municipal de Treball de Granollers**.

La formació professional dual és una variant de la formació professional tradicional, en la qual es combina la formació en els centres educatius i en les empreses adherides a aquest programa. L'alumne desenvolupa els seus estudis tant en el centre educatiu com a l'empresa.

Certificacions professionals

Durant l'any 2019, es va dur a terme la segona convocatòria per a l'obtenció de certificacions professionals, a través de l'Associació d'Abastament d'Aigua, en la qual 8 treballadors d'AMSA hi van participar. Juntament amb els 3 treballadors que hi participaren l'any anterior, ja són 11 en l'actualitat els treballadors d'AMSA que han estat certificats professionalment en diferents unitats de coneixement relatives a l'organització, control, muntatge i manteniment de xarxes de distribució d'aigua.

Amb aquestes certificacions es busca professionalitzar el sector i millorar així la qualitat dels serveis de l'aigua. També suposa una inversió a mitjà i llarg termini que dona valor als coneixements adquirits per l'experiència dels treballadors i incrementa el capital humà de les companyies.



Seguretat i qualitat de l'ambient laboral

En aquest àmbit, s'ha continuat amb el programa d'inversions a les instal·lacions, que ha suposat la millora de la seguretat en determinats pous i dipòsits de la companyia, amb la col·locació de mesures de protecció col·lectives. Per les diferents accions dutes a terme durant l'any 2019, la companyia ha rebut un incentiu, per part de la Seguretat Social, per haver contribuït de manera considerable a la reducció de la sinistralitat laboral.

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

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

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

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





Cap a una gestió integral de la qualitat



El futur de la gestió de l'aigua

Aigües de Mataró, SA és una empresa pública que gestiona un bé col·lectiu, un recurs natural escàs i estratègic. Pels seus valors ecològics i socials, és un patrimoni imprescindible que cal preservar i gestionar amb eficiència i consciència.

Des de sempre, hem integrat les preocupacions socials i mediambientals en les relacions amb tots els interlocutors, en les operacions i activitats comercials.

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 ODS elaborats per l'ONU és una evidència d'aquest compromís.

La sostenibilitat és vista des d'un punt de vista ambiental, i també social, que enfoca tots els grups d'interès amb els quals interactua AMSA: els clients i ciutadans, els proveïdors, i els mateixos treballadors, que procuren incorporar a la seva feina el concepte d'economia circular.



Els eixos per millorar el servei

- 1. Estimular el talent, amb la intensificació de l'ús de les tecnologies, l'organització i valorar la formació permanent.**
- 2. Aplicar i revisar els plans directors d'aigua i clavegueram.**
- 3. Innovar en tecnologia, amb la integració dels diferents sistemes, així com digitalitzar els processos.**
- 4. Gestionar la millora i impulsar el canvi amb una planificació basada en l'anàlisi i gestió dels riscos. Tot plegat també, dins dels àmbits de normes certificades com l'ISO 9001, 14001 i l'UNE 19601.**
- 5. Impulsar el compromís de la companyia amb la sostenibilitat i el medi ambient.**

Treballant per una gestió dels residus responsable, operant sota principis d'economia circular i avançant cap a la fita de ser una organització amb un impacte neutre. També per això s'han incorporat els ODS dins de la gestió normal de l'empresa i s'està en procés de procedir a l'adhesió com a empresa al Pacte Mundial de l'ONU.

Per millorar la gestió en aquesta matèria, també en aquest sentit, s'espera el retorn de les activitats que es puguin generar a partir del patrocini de la Càtedra d'Economia Circular i Sostenibilitat del TecnoCampus.



Les eines de gestió

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 2016 -2020), i el Pla Director de Comptadors (PDCOM), publicat el 2016.

Els quatre plans directors permeten a l'empresa planificar les actuacions i inversions necessàries per desenvolupar-les 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.



Tecnologia i innovació

Al llarg del 2019, s'ha realitzat una important actuació en la substitució d'equips de telecomandament. L'obsolescència de les remotes i la falta de recanvis, van ser els motius principals de la substitució de 5 estacions de comunicacions. Les noves estacions disposen d'un nou canal de comunicació GPRS i s'ha aprofitat per reorganitzar els senyals i el cablatge dels quadres.

Les 5 estacions substituïdes són dipòsits de subministrament i estacions elevadores. Per al 2020 està previst muntar 2 estacions més per a dipòsits, el centre de control i, en una última fase, es pensarà la tecnologia necessària per comunicar els pous i les mines, que són instal·lacions en llocs més allunyats i amb problemes de cobertura.



Els objectius d'aquesta millora són:

Actualitzar la infraestructura: maquinari i programari obsolets

Millorar l'exploració de les dades

Millorar el control de les fuites

Integrar el consum dels clients i el SIG

Controlar el rendiment diari dels consums per zones o barris



Les tecnologies de la informació i la comunicació i els sistemes d'informació de gestió de l'aigua

Les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) són un element de gran valor estratègic per garantir amb criteris d'eficiència i eficàcia un servei d'abastament d'aigua, de clavegueram, d'anàlisi sostenible, de qualitat del sistema d'abastament i de sanejament. Per aquest motiu, Aigües de Mataró va elaborar i desplegar el PDSI 2016-2020, que té per finalitat orientar els esforços i les inversions en tecnologies en els pròxims anys, així com ajudar a millorar les tasques dels treballadors i l'accés a la informació al ciutadà, i alhora posicionar Aigües de Mataró com una empresa innovadora i de referència en el sector.

Objectius del Pla Director de Sistemes d'Informació (PDSI 2016-2020)

Alineació dels sistemes d'informació amb la visió estratègica de l'organització.

Integració dels sistemes d'informació.

Disposar d'una planificació de les inversions en TIC.

Capacitat d'adaptació a canvis que puguin sorgir en el model de negoci.

Desenvolupament de nous avantatges competitius a partir de l'ús de les TIC.

Gestió efectiva i millora de la interacció amb el ciutadà.

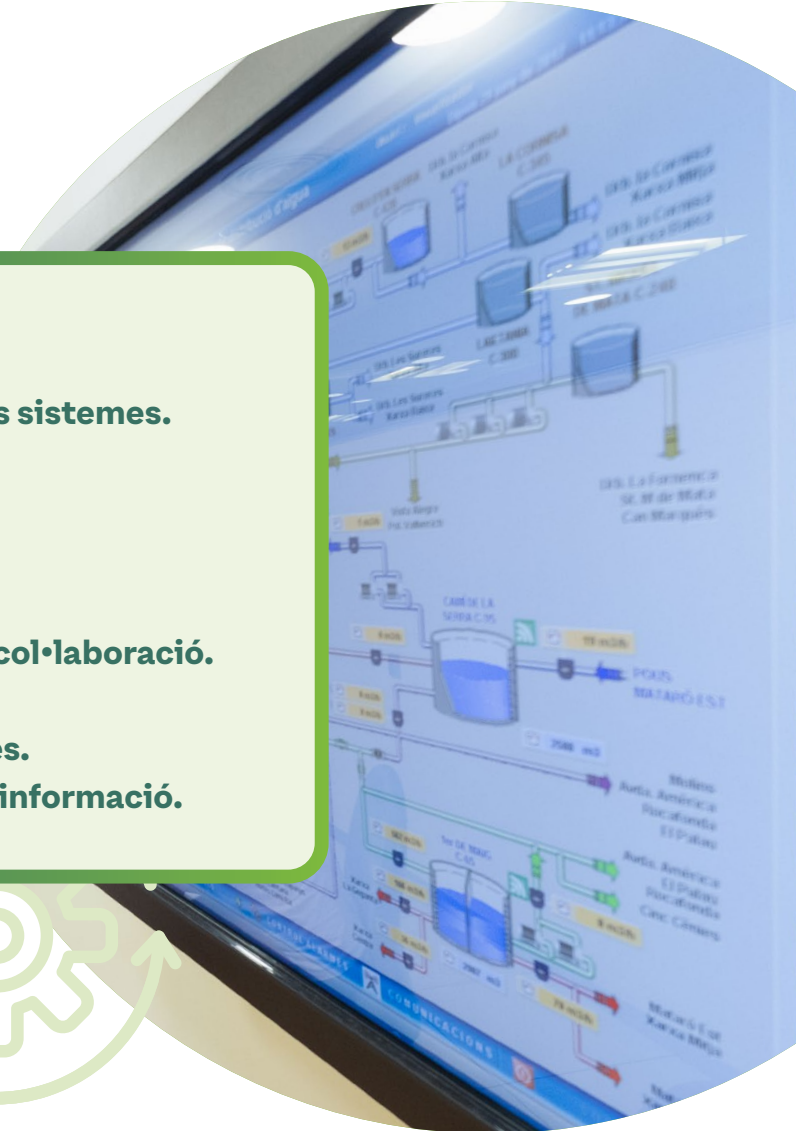


Inversions del Pla Director de Sistemes d'Informació 2019



Millora d'infraestructures informàtiques:

- Millora del telecomandament i integració amb altres sistemes.
- Quadres de comandament/indicadors.
- Consolidació del projecte GisWater.
- Noves funcionalitats de l'oficina virtual.
- Implantació de les ordres de treball a les tauletes.
- Implantació de la gestió documental i del treball en col·laboració.
- Fomentar la videoconferència.
- Implantació de la signatura de contractes en tauletes.
- Millora de la ciberseguretat i riscos dels sistemes d'informació.



De les inversions de sistemes del 2019, amb un pressupost de 240.000 € cal destacar els projectes següents:

- **Inversió en la modernització del telecomandament, ja que és una eina estratègica i es converteix en un sistema d'informació.** La companyia té com a objectiu l'anàlisi de les seves dades per integrar-les amb els altres sistemes. Al llarg del 2019, s'ha finalitzat la implantació de les comunicacions a través de l'APN en substitució de la ràdio analògica, amb la incorporació dels dipòsits de Can Boada i els Turons (cota 140), així com la instal·lació de nous enregistadors de dades al sistema. També s'ha redissenyat l'aplicació del telecomandament, per millorar-ne la visualització en telèfons intel·ligents i altres dispositius mòbils.
- **Pel que fa a la millora contínua, s'està implementant una eina de quadre de comandament i indicadors, que permetrà conèixer l'estat i el balanç general de l'activitat que l'empresa requereix analitzar.** Es compon de diferents indicadors i gràfiques que representen punts d'interès determinats, els quals, en conjunt, aporten una visió completa

del que està passant. El ciutadà haurà de ser el centre i la principal mesura, i la seva satisfacció haurà de ser la nostra vara de mesurar.

- **Implantació del programari de SIG GISWATER.** És un projecte de col·laboració 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. Aquest any s'ha desenvolupat un programari de control i planificació de neteja del clavegueram.
- **S'ha millorat l'oficina virtual,** i l'accés es podrà fer per DNI electrònic o per certificats vàlids per a l'Administració Oberta de Catalunya, i es podran fer tràmits com la sol·licitud de connexió del servei i canvis de nom de contractes.
- **Es continua amb la implantació del Sistema de Gestió Documental (SGD),** que haurà de permetre augmentar l'eficiència de la feina de tots els departaments

de la companyia. L'objectiu final és tenir un SGD en un entorn electrònic, integrat, transversal i basat en l'arquitectura de processos de l'organització.

- **S'ha implantat el projecte de gestionar les ordres de treball mitjançant dispositius mòbils,** que ens permetrà millorar l'eficiència del servei.
- **S'inverteix en la ciberseguretat dels sistemes de la companyia i en la protecció de dades de la nova RGPD.** AMSA obté un nivell d'implantació RGPD de 4 punts sobre 5. L'objectiu del 2020 serà arribar al màxim nivell.

Cal destacar 2 temes que s'inicien el 2019, però que s'acabaran el 2020:

- **Pla estratègic amb l'empresa Lead To Change** que ens ha d'ajudar en la gestió del canvi a través de l'estratègia i la innovació, ja que estem en un procés profund de canvis tecnològics que acabarà afectant totes les empreses.

- **Es renova el PDCOM que acaba l'any 2020,** fent l'estudi de l'estratègia i la inversió necessària per apostar per la lectura remota dels comptadors, que permet oferir un millor servei als nostres abonats. AMSA ha desenvolupat amb mitjans propis el programari que permetrà definir una sèrie d'alertes en referència a les dades del comportament del 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 abastar 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, de seguiment de compromisos i obligacions, i la prevenció de delictes.

En un horitzó de 5 anys, l'objectiu és incloure, quan sigui d'utilitat, altres aspectes de l'empresa i, sempre que sigui possible, validar-ne la implantació amb certificacions externes. Com per exemple la responsabilitat social corporativa, la seguretat informàtica, la seguretat alimentària i la prevenció de riscos laborals.



Cap una gestió integral de la qualitat

Durant el 2019, AMSA s'ha certificat per la norma ISO 14001:2015 de gestió d'aspectes ambientals. És una norma internacional que permet a les organitzacions demostrar el seu compromís amb la protecció del medi ambient a través de la gestió dels riscos mediambientals associats a l'activitat que duen a terme dins d'un marc de millora contínua. Mitjançant la seva certificació, es fa palès el compromís i l'assumpció de responsabilitats, a la vegada que es pretén que serveixi d'inspiració per a la resta d'organitzacions que col·laboren amb la companyia d'aigües, com ara els proveïdors. També s'ha treballat per a la integració de dues noves normes de gestió:

- **ISO 4500:2018, Sistemes de gestió de la seguretat i salut en el treball.**
- **UNE 19601:2017, Sistemes de gestió de *compliance* penal, que finalment s'ha certificat en el primer trimestre del 2019.**

En el cas dels Sistemes de gestió de la seguretat i salut en el treball, s'han dut a terme múltiples sessions de treball per integrar la documentació existent en el manual de gestió, i probablement durant el tercer trimestre del 2020 es podria dur a terme la primera auditoria interna per avaluar el compliment de la norma.

Com a nou repte, durant els anys vinents tenim la integració d'indicadors de sostenibilitat orientats al compliment dels ODS de l'ONU, adherir-nos al pacte global de l'ONU i realitzar una memòria de sostenibilitat.

També avaluarem la integració en el nostre sistema d'indicadors de la norma de l'UNE 178101-1:2015 Ciutats Intel·ligents. Infraestructures. Xarxes dels Serveis Públics. Part 1: Xarxes d'aigües, la qual defineix mètriques aplicables al nostre àmbit operatiu en el context de les ciutats intel·ligents.

Gestió del *compliance* i prevenció de riscos penals

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

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

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

Pel que fa al *compliance* penal conforme a l'UNE 19601, en el moment de finalització d'aquesta memòria ja estem certificats per aquesta norma. Aquesta fita culmina un esforç molt important per part de tota la nostra organització, no només amb el compliment reglamentari, sinó que també demostra un fort compromís amb l'ètica de tota l'organització. Som de les primeres empreses del nostre sector en obtenir aquest reconeixement.



Bon govern i gestió ètica

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

Disposem d'un canal de denúncies anònim i extern, que està a disposició de totes les parts interessades de la nostra organització. Aquest fet és una mostra del màxim compromís amb el compliment de la llei, ja que ens vàrem avançar a la recent directiva europea, coneguda com a whistleblowing (23/10/2019), que és una forma de prevenció de la corrupció en l'Administració pública, que els estats han de transposar durant el 2021.





La companyia 2019



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**, el sanejament i la depuració d'aigües residuals, a partir de la captació, la regulació, la conducció, el tractament, l'emmagatzematge i la distribució d'aigua potable, així com **la recollida, conducció, depuració i l'abocament d'aigües pluvials i residuals**.

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

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



La història d'AMSA

1900

Constitució de Fradera i cia

1922

Constitució de Aguas de Argenton a Mataró, SA

1946

Fusió amb el Servei Municipal d'Aigües de Mataró

1967

L'Ajuntament de Mataró adquireix el 100 % de les accions

1968

L'aigua del Ter arriba a Mataró

1986

La companyia adopta el nom actual, Aigües de Mataró, SA

1990

Transformació d'Aigües de Mataró, SA en una Societat Privada Municipal

2001

Ampliació de l'objecte social: aigua potable, clavegueram, medi ambient, calor, laboratori, obres i estudis

Missió, visió i valors

Missió

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



Visió

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



Valors

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

L'excel·lència en la prestació dels serveis.

El compromís de satisfer les necessitats i expectatives dels ciutadans, i facilitar-los el diàleg i la comunicació.

La responsabilitat econòmica, social i mediambiental per dur a terme el desenvolupament del negoci sostenible.

L'aplicació de la innovació tecnològica orientada a la millora contínua dels processos, productes i serveis.

El comportament ètic i coherent en les relacions humanes.



Estructura de govern i direcció

Junta General

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

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

Consell d'Administració

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

Director Gerent

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



Junta General el 31/12/2019

President

David Bote Paz

Vocals

Laura Seijo Elvira, Núria Moreno Romero, Juan Carlos Jerez Antequera, Miquel Àngel Vadell Torres, M. Luisa Merchán Cienfuegos, Elizabet Ruíz Moreno, Anna Villarreal Pascual, Francisco Javier Gomar Martín, María Beatriz Delgado Castro, Daniel Hurtado Díaz, María José Pérez Carrasco, José Antonio Ricis Saavedra, Francesc Teixidó i Pont, Anna Salicrú i Maltas, Carles Porta i Torres, Joaquim Camprubí i Cabané, Rosa Guanyabens i Casarramona, Ignasi Bernabeu i Villa, Teresa Navarro i Andreu, Soraya El Farhi i Ali Afaki, Sergio Morales Díaz, Sarai Martínez Vega, Alfons Canela Serrano, Isabel Martínez Cid, Cristina Sancho Rodríguez, José Antonio Molero Bote.

Secretari

Manuel Monfort Pastor

Consell d'Administració 2019

President

Manuel Mas i Estela

Vicepresidenta

Isabel Martínez Cid

Consellers

Joaquim Camprubí Cabané, Isabel Martínez Cid, M. Àngels López Navas, Carlos Aguilar Moreno

Secretari no conseller

Joan Buch Cerdà

Director Gerent

Antoni Uix Güell



El nou organigrama

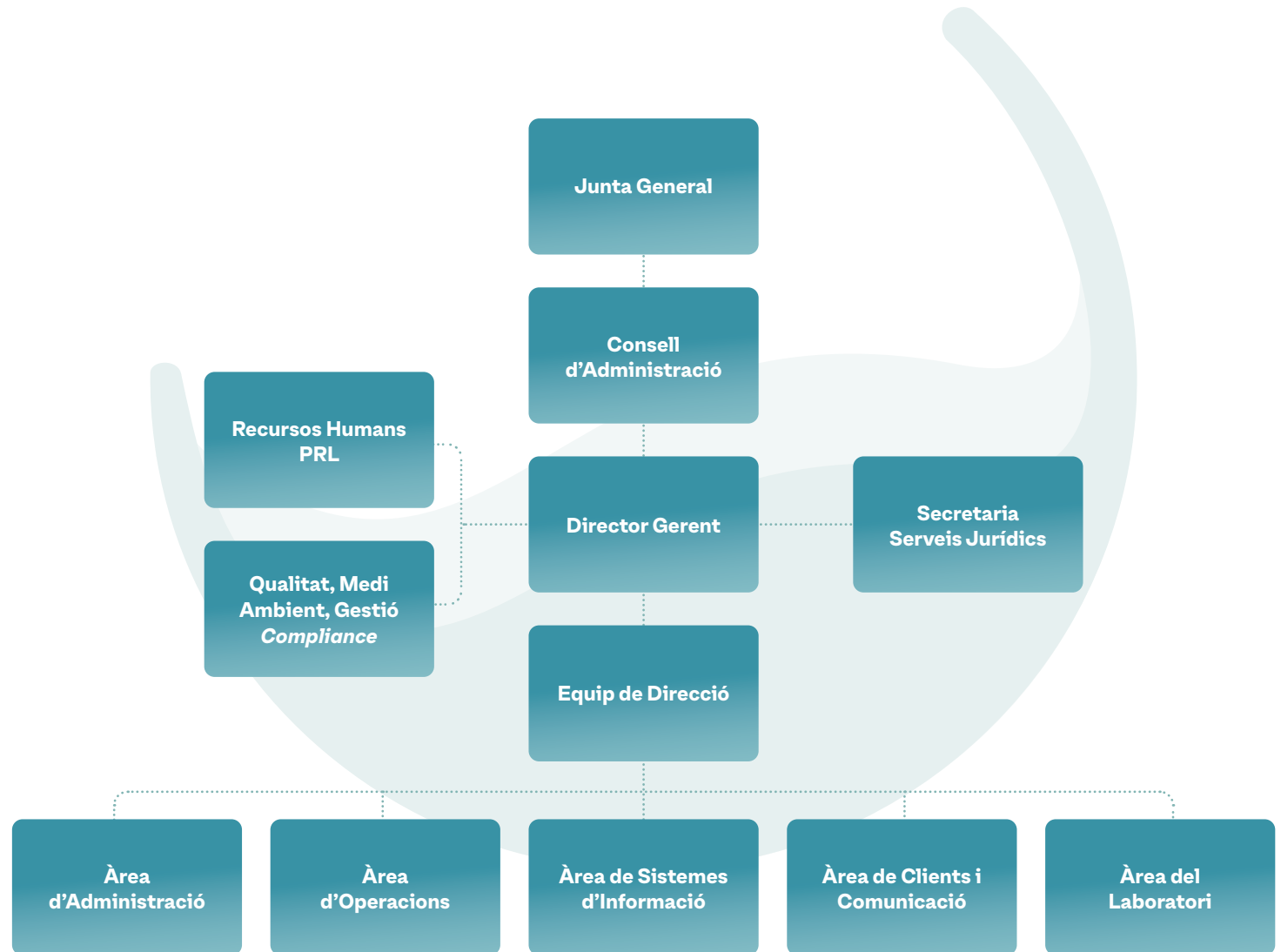
Molts dels nous projectes que s'han posat en funcionament o que està previst fer-ho, són cada vegada més complexos.

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

Per això, des de finals del 2018 es va implantar un organigrama que facilita un funcionament més transversal i en xarxa.

També, durant el 2019 s'ha posat en funcionament el model organitzatiu de Comissions per Projectes, per coordinar i fer el seguiment dels molts projectes transversals que necessiten la participació simultània de departaments de diferents àrees.

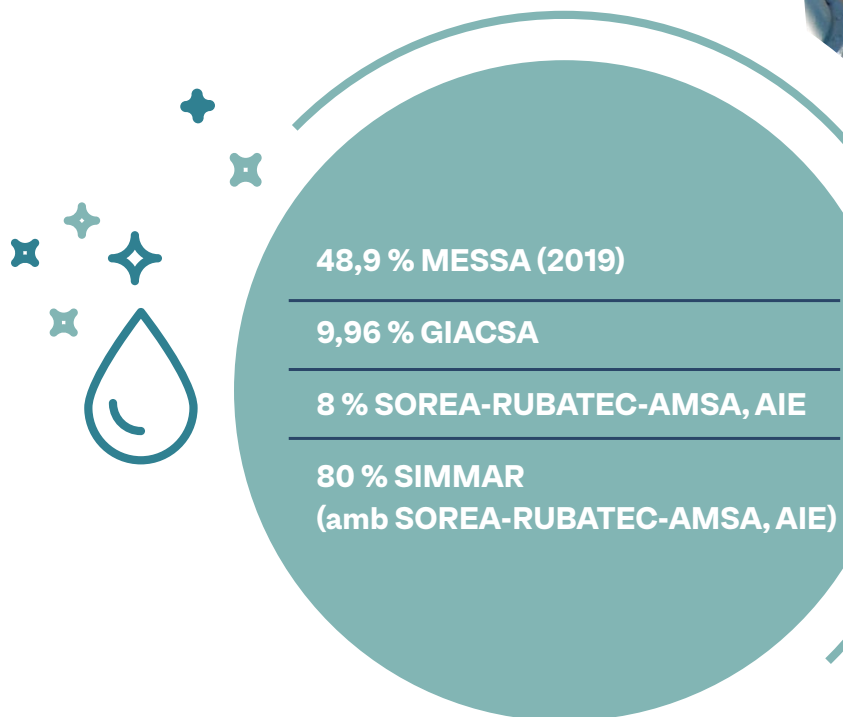
En aquest sentit, s'han creat les comissions d'Obres dipòsit Bellavista, Fonts Ornamentals, Actualització PDCLAM, Desenvolupament del Telecomandament i, durant aquest any, s'ha creat la del Quadre de Comandament.



Societats participades

AMSA participa en les societats MESSA (Mataró Energia Sostenible, SA, 48,9 %) amb la que gestiona de manera indirecta el servei del Tub Verd, i SIMMAR (SERVEIS INTEGRALS DE MANTENIMENT DEL MARESME) és una empresa d'economia mixta, participada pel Consell Comarcal del Maresme (20 %) i per l'Agrupació d'Interès Econòmic, integrada per SOREA (36 %), RUBATEC (36 %) i AIGÜES DE MATARÓ (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.



MESSA



Mataró Energia Sostenible, SA és l'instrument creat per AMSA per gestionar la xarxa urbana de distribució de fred i calor coneguda com a Tub Verd, i subministra actualment 9 GW/h de calor i 4 GW/h de fred a 13 equipaments educatius, entre aquests el TCM, 3 equipaments esportius com el Sorral, la Piscina Municipal i l'Hospital de Mataró, 3 grans equipaments del sector terciari al barri del Rengle, com l'ALDI, l'edifici d'oficines del Rengle, un geriàtric i 4 blocs d'habitatges.

El sistema permet aprofitar l'energia sobrant d'infraestructures ambientals existents de la ciutat, com vapor de la planta de tractament de residus sòlids urbans i biogàs de la depuradora d'aigües residuals.

D'aquesta manera, es genera aigua calenta i energia per a la climatització integral d'edificis, equipaments i habitatges connectats.

Durant el 2019, s'han iniciat converses, que s'espera que es concretin durant el 2020, entre Naturgy i AMSA, accionistes de la participada MESSA, per acordar les condicions de la compravenda d'accions entre ambdues empreses, de manera que AMSA sigui l'única accionista de MESSA.

GIACSA



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

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

SIMMAR



AMSA participa amb un 8% de SOREA-RUBATEC-AMSA, AIE. La resta de les participacions són propietat de SOREA (Sociedad Regional de Abastecimiento de Aguas, S.A.) i de Serveis Integrals de Manteniment Rubatec, SA. SOREA-RUBATEC-AMSA, AIE, subscriu el 80% del capital social de SIMMAR per la gestió dels serveis de sanejament, enllumenat públic i els propis dels tècnics i de les brigades municipals dins de l'àmbit de la comarca del Maresme.

El 20% restant pertany al Consell Comarcal del Maresme. SIMMAR també executa la gestió i el manteniment de l'EDAR de Mataró i altres EDAR de la comarca entre altres activitats.

El Laboratori d'AMSA realitza totes les anàlisis d'aigües residuals per comprovar el funcionament i el control de les EDAR de la comarca del Maresme, i també porta a terme les anàlisis de control d'abocaments d'aigües residuals industrials que fa el Consell Comarcal del Maresme.



Resultats econòmics 2019



Resultats econòmics

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

El 2019, la gestió econòmica del conjunt de tota aquesta activitat es va tancar amb un resultat abans d'impostos d'1.684.365,53 €, que la companyia destinarà principalment a millorar les infraestructures per assegurar en el futur la qualitat del servei. El control pressupostari de les despeses ha facilitat mantenir aquest nivell de resultats.



2019

**1.684.365,53 €
resultat abans d'impostos**

**14.763.000 €
xifra de negoci**



Execució del pressupost del 2019

Desviacions significatives

Durant aquest exercici, el fet més rellevant respecte a l'execució del pressupost ha sigut la continuïtat en la construcció del nou dipòsit iniciada durant el 2017 i que es troba dins les actuacions vinculades al pressupost d'inversions, en el marc del Pla Plurianual d'Inversions 2017-2020 i del PDAM.

La desviació més significativa són les obres del nou dipòsit de la ronda de Bellavista i tot el que l'envolta. Dificultats tècniques i administratives han provocat que la seva execució es tradueixi en un nombre més gran d'unitats d'obres executades, així com que s'allargui en el temps més enllà del previst inicialment, que era a finals de desembre. Aquesta diferència s'ha traduït en un volum d'ingressos per treballs més gran per a l'immobilitzat de 674.082,82 euros que, d'altra banda, es compensa amb un increment de la partida de despeses per treballs a l'apartat d'obres diverses. Aquesta desviació no ha afectat el resultat.

La resta de l'explotació ha seguit una trajectòria propera a la pressupostada, amb lleugeres variacions que, per diverses circumstàncies, han tingut un cert impacte en les desviacions d'aquest pressupost:

1. Respecte a la xifra de negocis, la desviació respecte al pressupost ha estat de l'1,09 %, ja que hi ha hagut un increment de consum dels 6.450.000 m³ pressupostats als 6.638.370 m³ consumits.

2. Respecte a l'explotació operativa, es manté l'activitat de la construcció en obra nova a la ciutat amb un volum d'ingressos per a noves connexions importants (365 nous abonats i 96.967,51 € d'ingressos), malgrat que ha estat una mica menys de la meitat del que s'havia pressupostat (53,82 % inferior), perquè alguns dels projectes esperats encara estan en una fase molt preliminar.

Enguany no s'ha materialitzat cap treball de canalització per a tercers, perquè els projectes potencials que podrien generar aquests encàrrecs encara estan en fase de decisió.

3. La proporció de consum ATL/aigua pròpia és de 79/21 i el rendiment és del 90,9 %, molt similar al que s'havia pressupostat, que era de 91,5 %.

Respecte als aprovisionaments, es va preveure en el pressupost un increment d'ATL del 3,5 % anunciat per l'Administració al final de l'exercici anterior, però que finalment no es va arribar a aplicar amb el canvi d'entitat pública. Aquesta previsió va dur a pressupostar un excés de despesa de 73.876,18 euros. D'altra banda, hi ha hagut una reducció en el subministrament d'electricitat provocat principalment pel canvi d'operadora de Naturgy a Endesa, SA, que s'ha fet a partir de l'adhesió a la compra agregada licitada per l'Associació de Municipis de Catalunya (AMC).

4. Pel que fa als serveis exteriors, cal esmentar que, a partir del juliol del 2019, s'ha iniciat un nou model de gestió del manteniment de la seu social i s'ha pogut executar per un import un 49,49 % inferior a la previsió del pressupost. Per altra banda, s'ha internalitzat el manteniment de les fonts ornamentals.

En el mateix apartat, hi ha hagut una contenció en la despesa de conservació i reparació tant de la xarxa d'aigua com del clavegueram amb una reducció del 12,90 % respecte del pressupost.

En conjunt, la contenció de despesa en la partida de serveis ha representat un estalvi de 66.092,27 €.

5. L'apartat de tecnologies de la informació s'ha incrementat un 85,86 %, per l'aposta en la modernització del programari.

6. En el capítol del compromís de la companyia envers el medi ambient i la qualitat, s'ha de destacar el suport a la creació d'una nova Càtedra de Medi Ambient i Sostenibilitat al TecnoCampus, amb una dotació de 45.000 €; l'increment de la partida pressupostària és motiu de l'esforç en la contractació d'assessories tècniques i medi ambient respecte al pressupost.

7. Finalment, hi ha hagut un increment d'ingressos per dividends d'AIE-AMSA-RUBATEC d'un 66,72 % per sobre del pressupost.

Amb aquestes premisses, el resultat final del compte de resultats del 2019 és sensiblement similar al pressupost amb un valor final d'1.684.365,53 € (abans d'impostos).

Aigües de Mataró va rebre el Premi a les Bones Pràctiques en Informació Financera empresarial que atorga anualment l'ACCID (Associació Catalana de Comptabilitat i Direcció).

L'acte d'entrega es va realitzar el 7 de juny, en el marc del VIII Congrés ACCID a l'IQS School of Management.

L'ACCID fundada pel Col·legi d'Economistes de Catalunya i el Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya, atorga anualment el Premi a les Bones Pràctiques en Informació Financera que es lliura a aquelles entitats públiques o privades que en mereixin el reconeixement per la qualitat de la informació i transparència del seu informe anual.



Previsió per al 2020

Com a activitat significativa de la companyia i en l'àmbit de les infraestructures, durant el 2020, es preveu que es completin les obres i la posada en funcionament del nou dipòsit a la ronda de Bellavista, així com la seva connexió amb la resta de la xarxa una vegada finalitzin les obres aquest estiu. Durant el primer semestre, finalitzaran les obres de la darrera artèria del dipòsit, la de l'avinguda de Josep Tarradellas. També serà rellevant l'obertura a la població del parc corresponent a la urbanització de l'entorn del dipòsit.

Seguint el que estipula el PDCLAM, durant el 2020 es continuarà amb la tasca de renovació de les canonades antigues de la xarxa d'aigua potable, el pla de manteniment i millora d'instal·lacions i infraestructures, així com la implantació definitiva del manteniment reglamentari de la xarxa d'hidrants de la ciutat. Amb tot, s'espera mantenir el rendiment de la xarxa en els nivells d'excel·lència habituals.

Pel que fa a les millores en el clavegueram, se seguirà treballant en el projecte del carrer de Lepanto per programar-ne l'execució per més endavant. En aquest context de planificació, s'està elaborant l'ampliació del PDCLAM. S'espera tenir-lo enllestit durant el primer se-

mestre. Aquest document analitza l'estat actual de la xarxa i prioritzarà els col·lectors amb més necessitat de renovació.

Durant el 2019, s'ha notat l'impuls en matèria de preservació del medi ambient, derivat del pla de sostenibilitat elaborat per la càtedra UNESCO de la UPC. En tant que document inicial, creiem que haurà de ser objecte de revisions periòdiques, en les quals també podrem comptar amb les sinergies derivades de l'esmentada càtedra del TecnoCampus. Aquesta, durant el 2020, rebrà un nou impuls que l'ajudarà a consolidar-se, amb l'entrada d'altres institucions promotores com el CTRESUM, a part d'AMSA.

En un altre ordre de coses i també durant el 2020, es preveu poder intensificar l'ús de les noves tecnologies tant en l'activitat ordinària que porten a terme els professionals de la companyia com en les gestions dels clients. En un àmbit més intern, es posaran més recursos al projecte de la gestió documental, de l'administració electrònica i la digitalització de tasques. Tot plegat, amb el propòsit que, a finals d'aquest any, la major part dels documents que es generin en l'àmbit intern i bona part dels externs es gestionin i arxivin digitalment, de

manera que l'ús del format en paper sigui cada vegada més reduït. Pel que fa als clients, seguirem diversificant i impulsant els tràmits que els abonats poden fer a l'oficina virtual. En aquest sentit, es mantindran els esforços perquè segueixi augmentant, com en el 2019, el nombre de clients que canvien a la factura sense paper.

Per la informació que es disposa en el moment de redactar aquesta memòria, l'evolució econòmica i financera de la companyia el 2020 vindrà marcada per tres impactes significatius respecte al 2019. El primer serà l'augment de les despeses per l'aplicació de la taxa de clavegueram, el segon la reducció d'ingressos per l'efecte de la crisi de la COVID-19 i el tercer serà el que pugui tenir l'operació de la recuperació del 51,9 % de les accions de MESSA, que es van vendre el 2015 a GNS/Naturgy. Aquest darrer impacte serà definit per l'acord negociat del desistiment de la compra d'aquestes accions per part de GNS-Naturgy. Aleshores, caldrà analitzar la situació i decidir quin és el camí a seguir amb MESSA i el servei del Tub Verd, xarxa de fred i calor que aquesta gestiona. Pel que fa a l'evolució financera, malgrat tot, es preveu mantenir el nivell d'endeutament habitual al voltant dels 10.000.000 €.



Previsió per al 2020

La companyia, des del 2012, va posar en marxa mecanismes de suport a les famílies amb dificultats econòmiques per facilitar que poguessin afrontar el pagament dels rebuts. Fons Social per pagar rebuts, Tarifa Social per abaixar el preu del rebut, pagaments a terminis per facilitar la liquidació del deute, preus especials per a famílies nombroses i altres actuacions, de forma coordinada amb els serveis de Benestar Social de l'Ajuntament. Aquests mecanismes es mantindran també el 2020.

En aquest marc d'estabilitat cal assenyalar també que actualment s'està treballant en el pla estratègic de la companyia que ha d'orientar els objectius durant els anys vinents.

Així, per al 2020 cal destacar els 4 objectius operatius amb actuacions amb una certa incidència pressupostària: la responsabilitat social, la millora organitzativa, les inversions en infraestructura i tecnologia, i la gestió de la qualitat i el medi ambient.

1r - Mantenir la política i els mecanismes de suport a les famílies amb dificultats econòmiques.

2n -En l'àmbit organitzatiu, el pla estratègic de la companyia, que tindrem enllestit durant el segon semestre, ens ajudarà a definir quines accions per a cada objectiu caldrà tenir més presents i incorporar-les, per assegurar el bon funcionament de la companyia a 10 anys vista.

També en aquest àmbit, caldrà consolidar i adequar el pla de formació dels treballadors, perquè esdevingui encara més un instrument de suport i millora de les capacitats i habilitats de tots els treballadors.

Cal una formació per ser més eficients i eficaços a les feines habituals, però sobretot també per afrontar millor les tasques i els objectius que requereixen un treball més transversal i cooperatiu entre els diferents departaments, i així poder avançar més de pressa vers una cultura d'empresa compartida.

3r -Se seguiran destinant recursos, diners i temps a millorar les infraestructures de les xarxes i les eines digitals. Aquest any, el gruix de la despesa econòmica es destinarà, com ja va passar el 2019, a la xarxa d'aigua per finalitzar el nou dipòsit i el parc de la ronda de Bellavista.

4t -En l'actualitat, es pot dir que el sistema de gestió de la qualitat i el

medi ambient, conforme a les normes ISO 9001 i 14001, ja està consolidat i, en certa manera, ens hem recuperat d'un endarreriment històric en aquest aspecte. Com passa en tots aquests sistemes de gestió, un cop comencen a impactar en la cultura corporativa, es comencen a notar els avantatges de treballar amb objectius orientats als riscos i les oportunitats, l'alineament d'aquests amb els objectius estratègics marcats per l'alta direcció i, en general, l'orientació dels processos a la millora contínua.

Des del punt de vista més pràctic, aquesta sistematització ha portat, per exemple, a tenir un ple control de la gestió dels residus, un bon seguiment de la supervisió de l'acompliment de requisits reglamentaris i, en general, a ser molt més proactius que reactius.

Aquesta proactivitat ens ha portat a assumir dos aspectes que creiem que són molt importants: el *compliance* penal i la sostenibilitat. Són compromisos voluntaris, que també estan impactant en la cultura de la nostra organització, però que també condicionaran la relació amb els nostres proveïdors i la valoració dels ciutadans. En relació amb el *compliance* penal (UNE 19601), durant el 2020 esperem que pugui ser

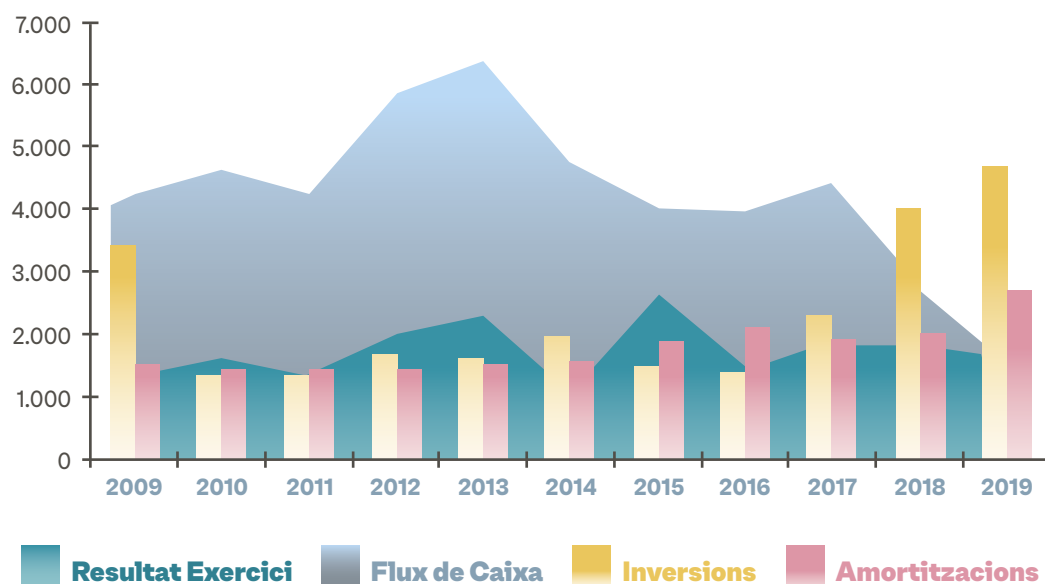
certificat externament, però com a exemple del compromís de la companyia, des del segon semestre del 2019, ja disposem d'un canal de denúncies anònim i extern.

En matèria de sostenibilitat, hem d'iniciar una reflexió interna per si afegim aquest valor als 5 que ja té actualment la companyia: excel·lència, compromís, responsabilitat, innovació i comportament ètic. De fet, en l'actualitat, en certa manera ja es té molt present, i el pla de sostenibilitat ja ha afectat la nostra flota de vehicles, la compra d'energia elèctrica i, durant el 2020, la contractació, mitjançant la inclusió de clàusules mediambientals en els plecs de determinats concursos.

Aquest compromís de la companyia amb la sostenibilitat i el medi ambient s'intensificarà per l'assumpció de la gestió del TubVerd, que aprofita per al seu funcionament el vapor sobrant de la incineradora comarcal. També durant el 2020, intentarem elaborar la nostra primera memòria de sostenibilitat.

Evolució econòmica i financera 2009-2019

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| ACTIUS | 42.832 | 47.174 | 48.344 | 45.645 | 45.720 | 45.073 | 50.589 | 48.800 | 46.321 | 48.209 | 50.430 |
| FONS PROPIS | 17.769 | 19.395 | 20.733 | 19.871 | 20.174 | 20.133 | 22.772 | 22.629 | 21.580 | 23.294 | 24.546 |
| ACTIUS/FONS PROPIS | 2,41 | 2,43 | 2,33 | 2,3 | 2,27 | 2,24 | 2,22 | 2,16 | 2,15 | 2,07 | 2,05 |
| RESULTAT EXERCICI | 1.352 | 1.636 | 1.338 | 2.037 | 2.304 | 959 | 2.634 | 1.485 | 1.876 | 1.879 | 1.686 |
| FLUX DE CAIXA | 2.938 | 2.988 | 2.951 | 3.871 | 4.080 | 3.774 | 1.363 | 2.450 | 2.551 | 914 | -64 |
| INVERSIONS | 3.447 | 1.372 | 1.327 | 1.700 | 1.650 | 1.987 | 1.516 | 1.425 | 2.304 | 4.036 | 4.731 |
| ENDEUTAMENT | 6.649 | 7.997 | 8.066 | 7.884 | 7.574 | 7.829 | 10.584 | 10.574 | 9.919 | 10.206 | 11.337 |
| AMORTITZACIONS | 1.519 | 1.448 | 1.448 | 1.454 | 1.523 | 1.563 | 1.886 | 2.130 | 1.952 | 2.013 | 2.732 |



Balanç de situació a 31/12/19

En euros

| ACTIU | 2019 | 2018 | | 2019 | 2018 |
|---|----------------------|----------------------|---|----------------------|----------------------|
| A) ACTIU NO CORRENT | 46.644.647,38 | 44.566.621,27 | B) ACTIU CORRENT | 3.785.490,55 | 3.787.339,67 |
| I. Immobilitzacions intangibles | 600.312,03 | 699.461,17 | II. Existències | 345.006,01 | 314.483,40 |
| 4. Fons de comerç | 25.935,84 | 30.258,48 | 2. Matèries primeres i altres aprovisionaments | 343.344,11 | 313.483,40 |
| 5. Aplicacions informàtiques | 282.297,54 | 436.842,39 | 6. Bestretes a proveïdors | 1.661,90 | 1.000,00 |
| 7. Altres immobilitzats intangibles | 292.078,65 | 232.360,30 | III. Deutors comercials i altres ctes. a cobrar | 3.066.495,39 | 3.068.848,81 |
| II. Immobilitzat material | 38.128.865,77 | 35.662.961,82 | 1. Clients vendes i prestacions serveis | 2.758.327,73 | 2.700.373,04 |
| 1. Terrenys i construccions | 3.345.093,22 | 3.592.042,32 | a) Clients vendes i prestacions serveis a LL/T | 0,00 | 0,00 |
| 2. Instal·lacions tècniques i altres immobilitzats materials | 28.679.931,64 | 28.921.975,01 | b) Clients vendes i prestacions serveis a C/T | 2.758.327,73 | 2.700.373,04 |
| 3. Immobilitzat en curs | 6.103.840,91 | 3.148.944,49 | 2. Clients, empreses del grup i associades | 49.573,04 | 84.824,30 |
| III. Inversions immobiliàries | 3.050.702,81 | 3.355.852,43 | 3. Deutors diversos | 65.043,40 | 64.936,08 |
| 1. Terrenys | 433.333,00 | 433.333,00 | 4. Personal | 32.700,09 | 15.029,15 |
| 2. Construccions | 2.617.369,81 | 2.922.519,43 | 5. Actius per impost corrent | 2.147,24 | 0,00 |
| IV. Inversions empreses grup i associades a L/T | 956.520,81 | 1.059.210,81 | 6. Altres crèdits amb les Ad. públiques | 158.703,89 | 203.686,24 |
| 1. Instruments de patrimoni | 956.520,81 | 1.059.210,81 | VI. Periodificacions a curt termini | 47.159,88 | 36.042,45 |
| V. Inversions financeres a llarg termini | 3.890.496,12 | 3.772.876,69 | VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents | 326.829,27 | 367.965,01 |
| 1. Instruments de patrimoni | 108.618,78 | 108.618,78 | 1. Tresoreria | 326.829,27 | 367.965,01 |
| 2. Crèdits a tercers | 3.283.235,44 | 3.226.767,02 | 2. Altres actius líquids equivalents | 0,00 | 0,00 |
| 5. Altres actius financers | 498.641,90 | 437.490,89 | | | |
| VI. Actius per impostos diferits | 17.749,84 | 16.258,35 | | | |
| TOTAL ACTIU (A + B) | | | | 50.430.137,93 | 48.353.960,94 |

Compte de pèrdues i guanys a 31/12/19

En euros

Descripció

| PÈRDUES I GUANYS | 2019 | 2018 |
|--|----------------------|----------------------|
| A) OPERACIONS CONTINUADES | | |
| 1. Import net de la xifra de negoci | 14.763.223,22 | 14.654.872,18 |
| a) Vendes | 8.694.811,78 | 8.547.635,21 |
| b) Prestacions de serveis | 6.068.411,44 | 6.107.236,97 |
| 2. Variació existències productes acabats | 29.860,71 | 53.227,52 |
| 3. Treballs realitzats per l'empresa per al seu actiu | 3.901.256,79 | 3.168.556,88 |
| 4. Aprovisionaments | -7.837.998,97 | -6.966.119,22 |
| a) Consum d'aigua | -3.216.570,82 | -3.170.679,32 |
| b) Consum d'existències comercials i altres | -794.501,71 | -815.532,59 |
| c) Treballs realitzats per altres empreses | -3.826.926,44 | -2.979.907,31 |
| d) Deteriorament mercat, matèries primeres i altres | 0,00 | 0,00 |
| 5. Altres ingressos d'explotació | 179.502,49 | 242.263,32 |
| a) Ingressos accessoris i altres de gestió | 179.502,49 | 242.263,32 |
| b) Subvencions exp. incorporades resultat | 0,00 | 0,00 |
| 6. Despeses de personal | -4.328.159,50 | -4.136.601,00 |
| a) Sous | -3.208.546,05 | -3.051.986,12 |
| b) Càrregues socials | -985.475,08 | -948.855,94 |
| c) Altres despeses | -134.138,37 | -135.758,94 |
| 7. Altres despeses d'explotació | -2.895.320,92 | -2.885.028,76 |
| a) Serveis exteriors | -2.557.208,45 | -2.513.337,13 |
| b) Tributs | -294.235,84 | -296.626,90 |
| c) Pèrdues, deteriorament op. comercials | -39.520,92 | -65.150,09 |
| d) Altres despeses de gestió corrent | -4.355,71 | -9.914,64 |

| | 2019 | 2018 |
|---|----------------------|----------------------|
| 8. Amortització de l'immobilitzat | -2.732.525,42 | -2.693.519,31 |
| 9. Imputació subvencions immob. no financer | 683.538,47 | 680.770,17 |
| 11. Deteriorament resultat alienació immob. | 0,00 | -656,78 |
| a) Deterioraments i pèrdues | 0,00 | 0,00 |
| b) Resultats per alienacions i altres | 0,00 | -656,78 |
| 12. Diferència negativa combinacions negoci | 0,00 | 0,00 |
| 13. Altres resultats | 2.525,87 | -17.065,81 |
| A.1) RESULTAT D'EXPLOTACIÓ | 1.765.902,74 | 2.100.699,19 |
| 14. Ingressos financers | 142.537,53 | 138.349,26 |
| b) De valors negociables i altres instruments financers | 142.537,53 | 138.349,26 |
| b2) De tercers | 142.537,53 | 138.349,26 |
| 15. Despeses financeres | -121.384,74 | -133.746,46 |
| b) Per deutes amb tercers | -121.384,74 | -133.746,46 |
| 18. Deteriorament i resultat per alienacions | -102.690,00 | -190.706,29 |
| a) Deterioraments i pèrdues | -102.690,00 | -190.706,29 |
| A.2) RESULTAT FINANCER (12+13+14+15+16) | -81.537,21 | -186.103,49 |
| A.3) RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS (A.1 + A.2) | 1.684.365,53 | 1.914.595,70 |
| 19. Impostos sobre beneficis | 1.491,49 | -35.242,80 |
| A.4) RESULTAT. EX. OP. CONTINUADES (A.3 + 19) | 1.685.857,02 | 1.879.352,90 |
| A.5) RESULTAT DE L'EXERCICI (A.4 + 18) | 1.685.857,02 | 1.879.352,90 |

Indicadors de caracterització del servei

| DIES DE RESERVA EN DIPÒSIT | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------------|
| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| AMSA | 2,10 | 2,28 | 2,28 | 2,27 | 2,16 | 2,31 | 2,38 | 2,42 | 2,38 | 2,28 | 2,34 | 2,35 | 2,23 |
| ENQUESTA ASAC | 1,45 | | | | | | 1,41 | | | 1,58 | | | |
| ENQUESTA AEAS | | 1,60 | | | | | | | | | | | |
| RENDIMENT: ADDUCCIÓ / FACTURACIÓ | | | | | | | | | | | | | |
| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| AMSA | 94,40 % | 91,10 % | 91,90 % | 91,80 % | 89,10 % | 92,50 % | 92,00 % | 91,20 % | 91,50 % | 89,00 % | 92,30 % | 92,50 % | 90,90 % |
| ENQUESTA ASAC | 77,20 % | | | 78,10 % | | | 76,00 % | | | 77 % | | | |
| ENQUESTA AEAS | | 79,20 % | | | | | | 77 % | | | | | |
| TARIFA MITJANA AIGUA DOMÈSTICA: € / m³ | | | | | | | | | | | | | |
| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| AMSA | 0,848 | 0,952 | 1,000 | 0,94 | 0,94 | 1,06 | 1,34 | 1,25 | 1,43 | 1,34 | 1,33 | 1,39 | 1,39 |
| ENQUESTA ASAC | 0,780 | | | | | | 1,18 | | | 1,31 | | | |
| ENQUESTA AEAS | | 0,910 | | 0,94 | | 0,92 | | | 1,02 | | | | |
| DOTACIÓ litres / habitant / dia: (adducció / població a 1 de gener) | | | | | | | | | | | | | |
| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| AMSA | 183 | 167 | 168 | 164 | 167 | 155 | 151 | 148 | 150 | 156 | 153 | 151 | 156 |
| ENQUESTA ASAC | 262 | | | | | | 218 | | | 216 | | | |
| ENQUESTA AEAS | | 250 | | 236 | | | | 248 | | | | | |
| CONSUM DOMÈSTIC litres / habitant / dia: (facturació domèstica / població a 1 de gener) | | | | | | | | | | | | | |
| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| AMSA | 109 | 103 | 104 | 102 | 102 | 101 | 97 | 96 | 97 | 97,5 | 98,03 | 98,6 | 100,02 |
| ENQUESTA ASAC | 138 | | | 127 | | | 119 | | | 118 | | | |
| ENQUESTA AEAS | | 130 | | 126 | | 122 | | 139 | | | | | |

Indicadors de caracterització del servei

| COST DE TOT EL PERSONAL: milers € ANY / EMPLEAT | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| AMSA | 46,0 | 48,4 | 48,9 | 50,9 | 51,9 | 47,36 | 50,35 | 50,07 | 49,46 | 48,86 | 49,47 | 50,25 | 52,25 |
| ENQUESTA AEAS | | | | | | | | 48 | | | | | |
| EMPLEATS PER 1.000 HABITANTS | | | | | | | | | | | | | |
| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| 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 | 0,48 | 0,52 |
| ENQUESTA AEAS (sols servei d'aigua) | | | | | | | | 0,53 | | | | | |
| AMSA (tots els serveis) | | 0,70 | 0,70 | 0,70 | 0,69 | 0,67 | 0,68 | 0,67 | 0,66 | 0,65 | 0,65 | 0,63 | 0,63 |
| ENQUESTA AEAS (tots els serveis) | | 0,73 | | | | | | | | | | | |
| EMPLEATS PER hm³ FACTURAT | | | | | | | | | | | | | |
| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| AMSA | 7,1 | 8,8 | 8,5 | 8,9 | 8,6 | 8,9 | 9,4 | 10,1 | 9,8 | 9,58 | 9,61 | 9,47 | 10,09 |
| ENQUESTA ASAC | 8,6 | | | 5,2 | | | 6,37 | | | | | | |
| USUARIS PER EMPLEAT | | | | | | | | | | | | | |
| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| AMSA | 959 | 1.035 | 974 | 949 | 983 | 984 | 994 | 935 | 942 | 957 | 948 | 969 | 888 |
| ENQUESTA ASAC | 475 | | | | | | | | | | | | |
| Km DE XARXA PER EMPLEAT | | | | | | | | | | | | | |
| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| AMSA | 6,00 | 5,70 | 5,77 | 5,58 | 5,77 | 5,77 | 5,79 | 5,41 | 5,46 | 5,50 | 5,41 | 5,64 | 5,2 |
| ENQUESTA ASAC | 4,27 | | | | | | | | | | | | |
| PERCENTATGE D'AFORAMENTS | | | | | | | | | | | | | |
| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| AMSA | 0,74 % | 0,54 % | 0,43 % | 0,32 % | 0,27 % | 0,24 % | 0,24 % | 0,14 % | 0,13 % | 0,10 % | 0,08 % | 0,08 % | 0,07 % |



MEMÒRIA 2019
Evolució de l'empresa

Redacció: Aigües de Mataró
Disseny gràfic: Estudi Marina Turró

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