



Memòria 2020

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 / 33
- Servei de TubVerd / 37



Aigües de Mataró i la societat

- Els clients / 40
- Atenció als clients / 41
- Aigua social / 43
- Fent ciutat / 47
- Comunicació / 48
- Proveïdors / 51
- L'equip humà / 52



Cap a una gestió integral de la qualitat

- El futur de la gestió de l'aigua i el Pla estratègic / 58
- Tecnologia i innovació / 61
- Gestió de la qualitat / 64



La companyia 2020

- Qui som / 68
- Missió, visió i valors / 69
- Els objectius estratègics d'Aigües de Mataró / 70
- Estructura de govern i direcció / 71
- Societats participades / 73



Resultats econòmics 2020

- Resultats econòmics / 76
- Evolució econòmica i financera 2010-2020 / 79
- Balanç de situació a 31/12/2020 / 80
- Compte de pèrdues i guanys a 31/12/2020 / 82
- Indicadors de caracterització del servei 2020 / 83

Presentació de l'alcalde de Mataró



Les memòries de les empreses serveixen sobretot de carta de presentació per donar a conèixer el seu potencial de cara a captar nous negocis. En el cas dels organismes públics, les memòries anuals han de complir una clara funció: el retiment de comptes a la ciutadania, la prova gràfica que els recursos públics s'han utilitzat per a la finalitat prevista.

El 2020 ha estat any de pandèmia mundial, mesos d'incertesa, inquietud i por durant els quals, malgrat els inconvenients, els treballadors d'Aigües de Mataró han seguit al peu del canó. Així ho demostren les xifres.

Perquè Aigües de Mataró ha treballat cada dia per seguir donant servei, distribuint a diari 20 milions de litres d'aigua als domicilis i les empreses. I ho ha fet garantint la qualitat de l'aigua de consum amb 31 mostres analitzades cada dia al Laboratori.

Perquè també ha treballat per millorar i fer créixer la xarxa d'abastament, amb la instal·lació de 4.683 metres de noves canonades.

Perquè ha mantingut l'atenció al públic amb 15.628 tràmits gestionats.

Perquè ha tingut cura com sempre del manteniment de la xarxa de clavegueram, i per això ha retirat més de 470 tones de sediments acumulats als col·lectors, embornals i reixes de clavegueram de la ciutat.

Perquè també ha renovat aquesta xarxa amb la instal·lació de 600 metres lineals de conductes.

I així podria continuar amb una llarga llista de dades que es poden consultar amb detall al llarg d'aquestes pàgines. Aigües de Mataró ha continuat al peu del canó en un any incert, també al costat de les famílies més necessitades. Per això 2.177 famílies tenen la Tarifa Social que els fa més assequible aquest servei tan necessari.

També ha estat un any de novetats, amb la integració de nou al 100% del Tub Verd com àrea d'activitat productiva. Perquè el present està en les energies renovables i l'economia circular. Per això apostem fort per nous projectes vinculats a l'aigua i l'energia fotovoltaica que ens han de fer créixer i obrir noves oportunitats en benefici de tota la ciutat. Esperem que aviat siguin una realitat.

David Bote
Alcalde de Mataró

Presentació del president del Consell d'Administració d'AMSA



Quan redactàvem la presentació de la memòria d'AMSA de l'any passat estàvem en ple confinament, en el moment més àlgid la pandèmia de la COVID-19. No teníem cap certesa, ni de com ens en sortiríem ni si ens en sortiríem. Pensàvem que ens afectaria, però encara no en sabíem l'abast.

Ha passat un any i la situació no està encara resolta del tot. La inoculació de les vacunes a la població -que ara marxa acceleradament- ens fa pensar que falta poc per superar el malson i els seus principals efectes. Encara no sabem quines conseqüències tindrem en el termini més immediat i, sobretot, quines transformacions ens deixarà a llarg termini. D'haver-n'hi, segur que n'hi haurà. No és un petit accident en el camí, és una forta sotragada en el trajecte.

Ens hem habituat a treballar d'una altra manera. No és pas que hàgim inventat o adoptat noves eines sinó que s'han incorporat noves formes i processos de treball. La companyia no ha deixat d'atendre cap dia el seu servei, que és essencial i els nostres ciutadans no han experimentat cap minva en la prestació que donem. Cal deixar-ho escrit i, amb això, l'agraïment pel treball realitzat -en les condicions establertes- a tots els treballadors de la casa. En tot moment s'han cuidat els protocols establerts.

Hem vist que algunes d'aquestes noves formes de treball es quedaran per sempre, si finalment es consideren convenientes i útils, però d'altres les anirem deixant com un record de temps difícils. Tanmateix, les avaluarem i guardarem per si mai ens tornem a trobar en situació semblant. Ho dèiem l'any passat i cal repetir-ho aquest: no ens han d'agafar desprevinguts.

El Consell d'Administració també ha funcionat adaptant-se en les formes. Les videoconferències i les reunions presencials, amb els requisits dels protocols sanitaris, han permès no aturar cap procés de decisió que calia tirar endavant. Els resultats estan a la vista: amb algunes variacions en la demanda del servei, s'han produït uns resultats econòmics i tècnics semblants als dels exercicis anteriors. També hauria estat sorprenent que no hagués estat així donades les característiques de la nostra feina.

Alguns temes que hem encarat aquest 2020: s'ha produït sense cap mena de problema la integració de MESSA dins l'estructura d'AMSA, permetent la seva dissolució com a mercantil independent i tancant així una segona etapa de la seva vida -la de la privatització- sense problemes més enllà dels ajusta-

ments comptables entre les anotacions financeres de la venda i les de la compra. Aquesta operació ha repercutit en el resultat comptable de l'exercici pel conjunt dels comptes d'AMSA, però en cap cas en el seu funcionament i el servei que dona als seus clients.

No hem pogut complir l'objectiu i el desig d'acabar la posada en funcionament del nou dipòsit de la Ronda Bellavista. Diferents problemes que han anat sorgint en el transcurs de l'obra l'han endarrerit. A finals de 2020 s'havien iniciat les obres per la connexió de l'entrada del subministrament per part d'ATL i la pràctica conclusió de l'obra del dipòsit en si. No s'ha pogut portar a terme, encara, la urbanització dels entorns per donar dignitat a un espai tradicionalment esquerp com és el d'un dipòsit distribuïdor d'aigua, i més en l'espai que ocupa aquest. S'hi està treballant en l'actualitat a bon ritme i esperem que pugui veure's del tot acabat aquest any 2021.

L'exercici 2020 ha vist la concreció d'un nou pla estratègic per la companyia i el desenvolupament dels instruments d'acompanyament que portava que encara s'estan realitzant a hores d'ara. Aquest pla -que ha estat aprovat tant pel Consell com per la Junta General d'AMSA- és d'esperar que sigui la guia de futur, si més no els pròxims anys, de la nostra feina, dels nostres coneixements i de la relació amb els nostres abonats/propietaris.

També cal explicar que a finals del 2020 es va posar en marxa el procés de selecció de la persona que haurà de substituir en el càrrec a l'actual Gerent, Antoni Uix, que aquest exercici es jubilarà. A hores d'ara el procés s'ha culminat satisfactòriament i haurà de ser objecte de consideració en la memòria que farem l'any vinent al glossar les característiques més rellevants d'aquest 2021.

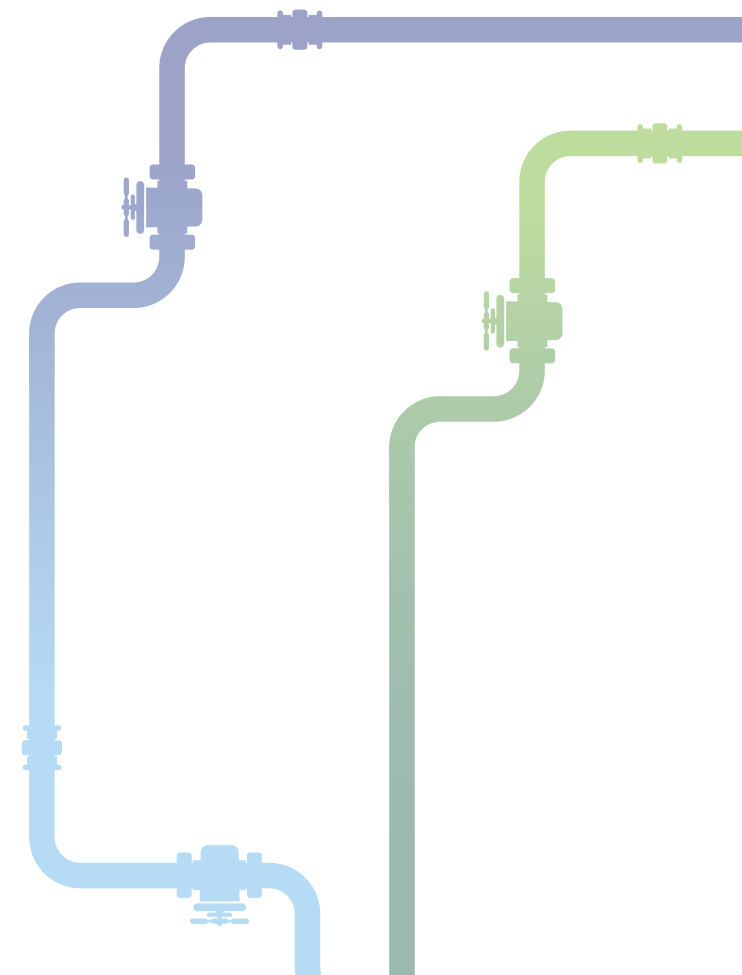
Dues altres consideracions de l'exercici 2020 són, d'una banda, la completa posada en marxa de la Càtedra d'Economia Circular en el si del Tecnocampus-Mataró, fruit de l'interès i participació de la nostra companyia amb altres entitats institucionals de la ciutat que treballen en el camp mediambiental. D'altra banda, també cal destacar l'adhesió voluntària d'AMSA amb els principis del Pacte Global de l'ONU, els quals comporten un compromís explícit amb els drets humans, les normes laborals, el medi ambient i la lluita contra la corrupció. A l'agost del present exercici renovarem aquest compromís i haurérem de presentar un primer informe de progrés sobre aquesta adhesió.

Ha estat un any difícil o ha estat un exercici diferent? Segurament s'han donat les dues característiques alhora, derivades d'una situació que no ens hi havíem trobat mai. Però, com altres sectors essencials de l'economia i de la societat, podem dir que l'hem deixat enrere sense problemes a ressenyar en la prestació del servei que donem i això cal agrair-ho a tots els que ho han fet possible des de les seves responsabilitats i tasques dins d'AMSA.

Manuel Mas Estela

President del Consell d'Administració d'AMSA

Mataró, maig del 2021



Origen

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

79% aigua comprada ATL



21% aigua pròpia: pous i mines



La xarxa

Durant aquest any 2020 s'han instal·lat **4.683 metres de xarxa**, que equivalen a l'1,3 % del total

Els 3.496 m restants corresponen a obres de renovació de xarxa. Aquesta renovació representa un 1% de la xarxa en servei.

0,3 % de creixement de la xarxa d'abastament durant el 2020

350,8 km de xarxa d'aigua potable



Consum

Cada dia entren a Mataró gairebé 20 milions de litres d'aigua potable, que es distribueixen fins als domicilis i a les empreses a través de prop de 350,8 km de canonades.

7.260.855.000 litres subministrats el 2020

75% domèstics
1% públics
2% sense ànim de lucre
22% no domèstics

105,27 litres de consum domèstic per habitant i dia

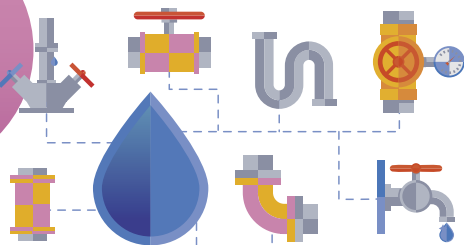


Rendiment

El rendiment de la xarxa d'aigua d'AMSA és superior a la mitjana de Catalunya i Espanya, gràcies a una reduïda incidència de les pèrdues en la xarxa d'abastament.

10% de pèrdues

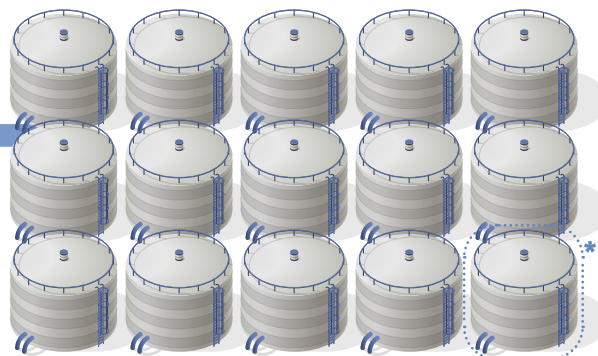
90% d'aigua distribuïda el 2020



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 control de qualitat i l'abastament continu a tota la ciutat.

* El 2021 s'acabaran les obres del nou dipòsit Bellavista.

Xarxa d'usos no potables

Mataró disposa d'uns 24,94 km de xarxa d'aigua no potable, que abasteixen uns 500.000 m² de zones verdes i 15 fonts ornamentals a tota la ciutat.

24,94 km de xarxa de reg i fonts ornamentals



Els usuaris

+0,5 % increment
2019/2020

59.838
clients

el 31 de desembre
de 2020 de **129.680**
habitants

2.177 famílies
amb Tarifa Social

Atenció als clients

15.628 tràmits
gestionats el 2020

7.706 consultes per
correu electrònic i
658 consultes a través
de l'oficina virtual.
Aquestes consultes
per via telemàtica
han augmentat
considerablement a
causa del confinament.

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.

15.461.987,77 €
xifra de negoci el 2020

85
treballadors

 **Aigües de Mataró**

 **Ajuntament
de Mataró**

**Des de 1922 i
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, de 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

A més, es
van fer
164
actuacions de
manteniment
a la xarxa

**El 2020 es van
netejar:**
**103,99 km de
col·lectors, i es van
retirar 361,62 t de
sediments.**
**12.014 embornals i
reixes, i es van retirar
111,56 t de sediments.**

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 31,5 mostres d'aigua de consum analitzades diàriament.

... 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 2020

**Preu sobre una factura de consum mitjà domèstic 2020 (inclouent-hi consum d'aigua, clavegueram i impostos)

TubVerd

El juliol del 2020 s'integra el TubVerd a la companyia com una nova àrea d'activitat productiva.

El subministrament d'energia es fa mitjançant una doble xarxa de canonades soterrades que s'inicien a les fonts de calor i de fred, depuradora i incineradora, i s'estenen fins als usuaris.

18 km
de canonades per
a subministrament
de calor

2,5 km
de canonades per
a subministrament
de fred

1

Aigües de Mataró i el medi ambient



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

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

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

El 2020, el volum total d'aigua aportada al sistema per ATL ha estat de **5.764.580 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



2020

79%
aigua
comprada

21%
aigua
pròpia

5.764.580 m³
aigua comprada a ATL

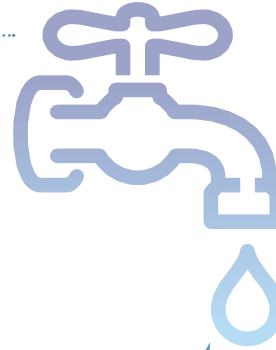
34 pous i 5 mines

La xarxa d'aigua potable

La xarxa d'abastament existent a Mataró és de **350,8 km**.

Durant aquest any 2020, s'han instal·lat **4.683 metres** de xarxa, que equivalen a l'1,3 % del total. El 2020, del total de xarxa instal·lada, **1.187 metres** corresponen a l'ampliació de xarxa de les obres de les artèries del nou dipòsit de la ronda de Bellavista.

Els **3.496 metres** restants corresponen a obres de renovació de xarxa.



350,8 km
de xarxa de
canonades
d'aigua potable

4,6 km
canonades
noves
instal·lades

1,18 km
d'ampliació
3.496 m
renovació
de xarxa



Els dipòsits

L'aigua que arriba des del sistema d'ATL i des dels pous i les mines de l'àmbit municipal es recull i es 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 rechloració de l'aigua que prové de la potabilitzadora d'ATL i de l'aigua pròpia de pous i mines. També es controlen en continu altres paràmetres de qualitat de l'aigua, com la terbolesa, 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, és a causa de fuites a les canonades de la xarxa: com més vella és la xarxa, més grans són les fuites, i més baix és el rendiment.

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

Això significa que, de mitjana, en el període del 2020, únicament s'ha perdut el 10 % de l'aigua que entra al sistema (0,74 hm³ d'aigua no registrada).



77%
mitjana
d'Espanya

90 %
de rendiment
AMSA

77,7%
mitjana de
Catalunya



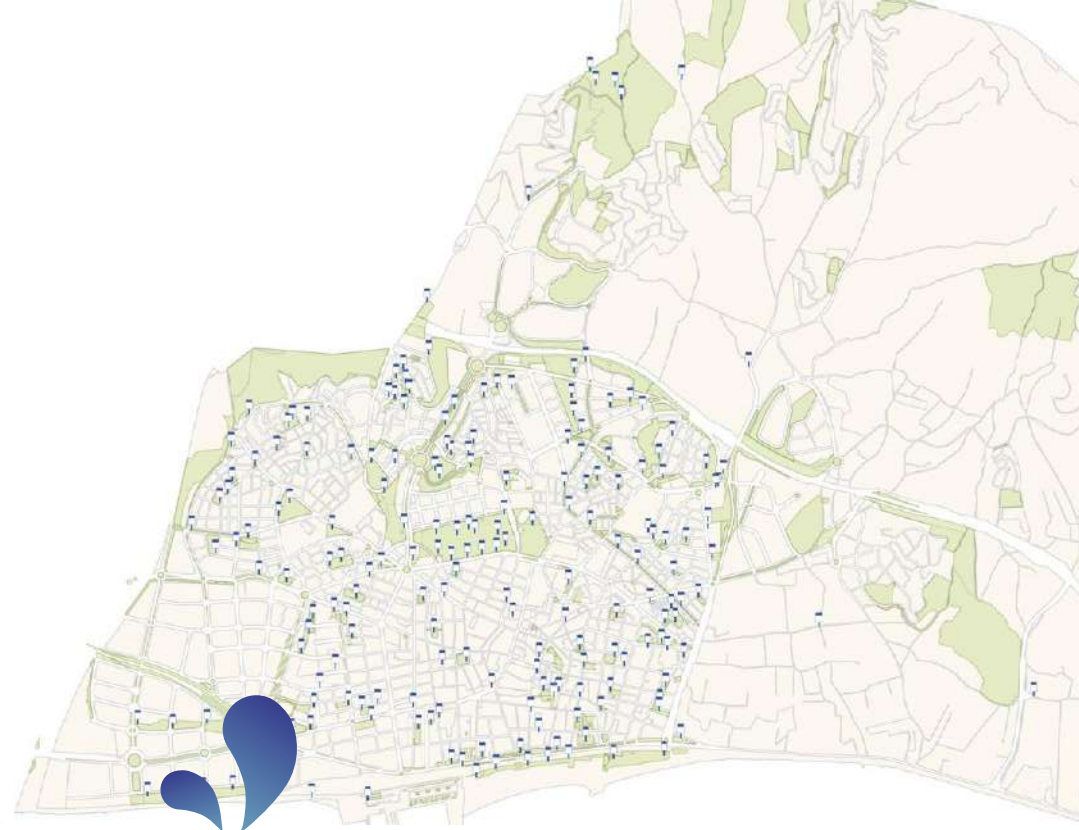
Fonts d'aigua potable

Mataró disposa de **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 2020, ha pres 1.999 mostres per controlar i assegurar la qualitat de l'aigua a les fonts públiques.

Tot i que la qualitat de l'aigua de les fonts d'aigua potable està controlada, des de l'inici de la pandèmia s'han col·locat cartells a totes les fonts amb la recomanació de no fer-les servir o d'extremar les mesures higièniques en cas de necessitar utilitzar-les.

D'altra banda, el nombre d'incidències de manteniment i reparació durant el 2020 ha estat de 199. Aquestes actuacions habitualment són causades per petits desperfectes fruit d'un ús incívic de les fonts.



194
fonts d'aigua
potable

La xarxa d'usos no potables

Mataró té una segona xarxa de distribució d'aigua específica **per a usos no potables** (principalment, reg de zones verdes) de 24,94 km. Durant l'any 2020, la xarxa d'usos no potables s'ha estès 0,28 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 es fa servir per regar aproximadament 500.000 m² de zones verdes de la ciutat. També serveix per netejar els 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 fa 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 fa un seguiment i un control de la cloració de l'aigua que es destina a la xarxa de reg i la neteja viària per garantir que, en tot el recorregut de la xarxa, hi hagi una concentració adequada de clor.



0,288 km
de xarxa de
nova d'usos no
potables

500.000 m²
de zones verdes
abastides

24,94 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.

Aquest any 2020, les fonts ornamentals es van aturar el dia 16 de març amb l'inici de la primera onada de contagis a causa del virus de la COVID-19. Aigües de Mataró va prendre aquesta decisió, malgrat que les fonts ornamentals representen un risc sanitari baix, per no afegir riscos a la situació de crisi sanitària que es vivia. A principis del mes de novembre es va tornar a activar el servei de manera esglonada i se'n va normalitzar el funcionament.

La previsió per al 2021 és recuperar la normalitat i tornar a la situació de funcionament de l'any 2019.

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

El 2020, com una millora de seguretat, s'ha instal·lat una barana perimetral en tot l'entorn de la font ornamental de la plaça d'Antonio Machado.



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



2020

33.813

mostres
analitzades

135.960

paràmetres
analitzats



60,8 %

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

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 i anàlisis químiques i microbiològiques sobre tota mena de matrius.

Des del 2015, es va incorporar la matriu de producte industrial a la cartera de serveis del Laboratori, que fa anàlisis químiques i microbiològiques en papers, plàstics, matèries primeres de la indústria del vidre, pigments, productes químics, etc. Del total de mostres analitzades el 2020, les que s'han fet per als clients externs representen el 60,8%.

Les mostres analitzades pel Laboratori Municipal durant l'exercici del 2020 han disminuït un 13,3 % respecte a l'any anterior. Tot i que durant tota l'època de pandèmia el Laboratori ha donat el servei habitual, tant de recollida com d'anàlisi, el volum de mostres ha disminuït a causa del tancament d'algunes empreses i serveis dels clients durant el confinament.

Les anàlisis elaborades per l'Ajuntament de Mataró també s'han vist afectades pel tancament de molts edificis públics, fet que ha provocat una disminució d'un 12,0 % en mostres i un 7,1 % menys en paràmetres respecte a l'any 2019.



	2018	2019	2020
Aigües de Mataró	78.547	77.869	66.977
Ajuntament de Mataró	5.442	5.025	4.668
Serveis a tercers	59.302	61.169	60.843
Control qualitat Laboratori	1.426	3.037	3.472
TOTAL	144.717	147.100	135.960

Reconeixements i acreditacions

El Laboratori disposa de **cinc 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 i 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 2020, AMSA va analitzar un total d'11.963 mostres de la xarxa d'aigua, incloses les fonts públiques, particulars i d'empreses.

El clavegueram

L'Ajuntament de Mataró, 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 ocasionalment es produeixin 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 fer a principis del segle passat per l'actual avinguda d'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 també recull 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 que calgui netejar-la i revisar-la periòdicament.

Aquesta neteja s'organitza, d'una banda, mitjançant un sistema cíclic que garanteix que, com a mínim una vegada cada tres anys, es fa la neteja de tots els col·lectors que formen part de la xarxa municipal de clavegueram aplicant aigua a pressió. D'altra banda, també es fan neteges amb més freqüència en aquelles parts de la xarxa que

requereixen més intervencions per garantir-ne el funcionament correcte. Igualment, es fa la neteja dels bombaments d'aigües residuals un cop al mes i dels bombaments d'aigües pluvials en passos subterranis cada 6 mesos.

Mitjançant aquestes intervencions, durant l'exercici 2020 s'ha efectuat la neteja de 103,99 km de col·lectors i s'ha retirat un total de 361,62 t de sediments.



Neteja d'elements de drenatge superficial

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

Durant l'exercici 2020, s'han fet 11.207 neteges d'embornals i 807 neteges de reixes i s'ha retirat un total de 111,56 t de sediments.

Inspeccions amb càmera robotitzada

S'ha inspeccionat un total de 24,98 km de canalitzacions mitjançant un equip de càmera robotitzada.

Millores de la xarxa

Pel que fa a inversions en millores de la xarxa existent, cal destacar:

- A les canalitzacions pluvials d'acer galvanitzat existents a la riera 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 per l'interior.
- S'ha executat una vorera per facilitar l'accés de persones a la galeria del carrer de Lepant en el tram sota vies.

- S'han substituït alguns trams de col·lectors als carrers de la Mare de Déu del Pilar i de Solís a causa de diferents incidències.

Pel que fa a la instal·lació d'elements de retenció de sòlids en sobreeiximents, s'han fet dues intervencions:

- Durant el mes de gener es va instal·lar una pinta de retenció de sòlids, al punt de sobreeiximent de la platja del Varador davant del Restaurant Marina.
- El mes de juliol es va instal·lar una reixa de desbast al desguàs de la recollida d'aigües pluvials superficials de l'aparcament de la ronda del President Tarradellas per evitar, en cas de pluja, l'abocament per arrossegament de brossa cap a la riera d'Argentona.

Fins al 31 de desembre de 2020 s'han atès 117 avisos externs.



Neteja del clavegueram

103,99 km de xarxa netejats

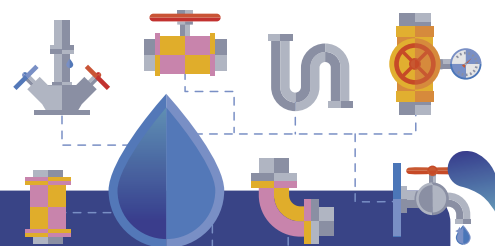
12.014 neteges de reixes i embornals

47 actuacions de neteja d'embornals i reixes longitudinals

361,62 tones de sediments extrets dels col·lectors

Actuacions de manteniment el 2020

La xarxa de clavegueram es troba en un procés constant de millora i manteniment. A conseqüència dels 117 avisos externs que es van rebre el 2020 i dels avisos interns derivats de les inspeccions i els controls habituals, es van executar les tasques següents:



Treballs per a tercers

Durant l'any 2020 s'ha observat un increment quant als treballs fets per encàrrec dels clients d'AMSA, empreses i particulars, amb un increment del 36,96 % respecte al 2019. També s'ha aconseguit incrementar les connexions de servei instal·lades en un 10% respecte l'any passat.

S'han executat, per compte dels clients, 50 noves connexions al clavegueram, s'han inspeccionat i homologat 49 claveguerons i s'han atès 54 incidències derivades de problemes en els claveguerons.



Avisos externs atesos **117**

Xarxa inspeccionada amb CCTV (km) **24,98**

Reparació i conservació d'elements de drenatge superficial **47**

Reparació de flonjalls i paviments **25**

Reparació de la xarxa de col·lectors **4**

Reparació de pous de registre **29**

Manteniment de sorreres, sobreexidors i cunetes **32**

Actuacions a gosseres, mosquit tigre i altres tasques auxiliars **13**

Construcció de nous elements de drenatge superficial **2**

Construcció de nous pous de registre **8**

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 fer 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.

Actualment, els comptadors electrònics instal·lats representen el 79,78 % del total. Aquests tipus de comptadors permeten la telelectura amb l'aplicació dels dispositius corresponents.

Durant l'any 2020, el nombre de comptadors llegits a distància (telelectura) ja és de 31.022; això significa un incre-

ment d'un 11,7 % respecte al 2019.

D'aquesta manera, la companyia ja té més de la meitat de comptadors instal·lats (el 52,7 %) amb sistema de telelectura.

Durant l'any 2020 s'ha continuat amb la inversió iniciada el 2016 d'equips de lectura remota GPRS en bateries de comptadors i s'han instal·lat 215 equips amb tecnologia Narrowband IoT, ja que actualment és la millor opció en tecnologia per a la telelectura de comptadors.



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 fil. Gràcies al fet que aquests comptadors treballen amb una xarxa 3GPP, garanteixen una més bona comunicació i solucionen problemes de cobertura en soterranis i baixos (que és on normalment s'instal·len els comptadors), no requereixen instal·lar equips de maquinari a la via pública i permeten una durada més gran de les bateries. A més, 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.



COVID

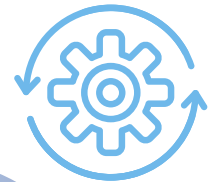
Durant els dos mesos de confinament es va haver d'aturar la lectura presencial dels comptadors i fer estimacions. Es van presentar alternatives com ara donar la lectura per telèfon i a través de l'oficina virtual i fins i tot es va obrir un nou canal de WhatsApp, però van ser poques les lectures reals que van arribar. Aquesta situació va ocasionar problemes en les regularitzacions posteriors, atès que, en realitat, els usuaris domèstics van consumir més aigua que l'estimada a causa del confinament.

D'altra banda, l'operació de canvi de comptadors també es va veure afectada pel confinament i es va reduir el nombre de comptadors canviats en relació amb la previsió.

Pla Director de Comptadors

El PDCOM 2017-2020 marca les directrius que cal seguir per renovar i implantar la lectura remota del parc de comptadors de la companyia, així com els criteris, les estratègies i els dissenys de programes pilots d'implantació de telelectura.

Es treballa per presentar una nova actualització del PDCOM l'any.



	2019	2020
Comptadors mecànics	12.908	11.910
Comptadors electrònics	45.680	46.972
Proporció d'electrònics	78 %	79,77 %
Proporció de telelectura sobre el total de comptadors instal·lats	41 %	52,7 %
TOTAL	58.588	58.882

Renovació i millores de la xarxa

Les inversions a 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 termini i a 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 Pla director (2016-2021) es van fixar un conjunt d'actuacions i inversions a la xarxa d'aigua per un import global aproximat de 9 milions d'euros, més de 7 milions dels quals es destinen a construir un dipòsit a la cota 70 (ronda de Bellavista) i les artèries i connexions respectives. Entre el 2018 i el 2020 s'han executat les obres de les artèries i del nou dipòsit i s'han iniciat les obres del parc.

Resta per al 2021 la connexió amb la xarxa d'ATL, la posada en servei del dipòsit i la urbanització dels entorns. La previsió de finalització del conjunt de les actuacions pendents és el segon semestre de l'any 2021.

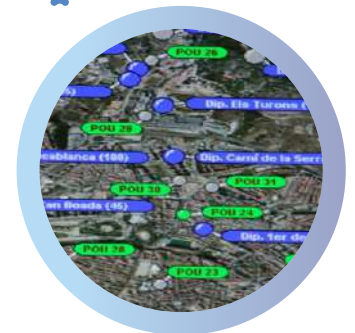
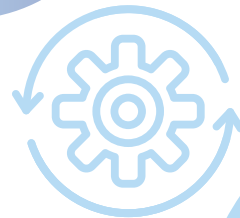
Durant el 2020, s'han registrat al sistema d'informació geogràfica (SIG) d'AMSA 4,68 km de xarxa instal·lada. D'aquesta manera, es manté la política de renovació i les millores constants de la xarxa d'abastament d'aigua indicada al PDAM.



Infraestructures

El PDAM també planifica invertir per conservar i millorar les infraestructures de l'abastament d'aigua. En aquest sentit, cal destacar com a actuacions fetes durant aquest any:

- La instal·lació d'un nou equip analitzador de clor en continu al dipòsit Camí de la Serra, que proporcionarà un més bon control analític. Així mateix, s'ha començat a instal·lar un altre analitzador en continu per a la nova zona d'abastament del dipòsit de Primer de Maig, i se'n preveu la finalització a mitjan 2021.
- La legalització de la instal·lació elèctrica del dipòsit Parc Forestal.
- La substitució del quadre elèctric del pas subterrani de Sant Agustí, nova legalització elèctrica i ampliació de potència.
- Millores en les instal·lacions de producció: reforma integral del pou 19 i dosificació de precloració al dipòsit Parc Forestal. Instal·lació de reixes mosquiteres, revisió d'estanquitat de portes i tapes i arrebossats interiors de diversos pous.



Telecomandament

El telecomandament permet la gestió centralitzada de les instal·lacions de la xarxa d'abastament i del clavegueram de manera remota, amb més seguretat i estabilitat, 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 manera 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 2020, la majoria dels esforços s'han orientat a desenvolupar un entorn que permeti registrar, validar i consultar les dades de l'històric del sistema. En aquest sentit, s'ha implementat el model i els processos automàtics a la base de dades i ja es troben disponibles a l'extranet, entre d'altres, eines com el control de consums nocturns, que actualment es troben en el procés de validació de les dades.

Pel que fa a les instal·lacions, s'han resolt els problemes de comunicacions amb algunes de les instal·lacions disperses i allunyades i s'ha planificat renovar completament tot el quadre del centre de control, actuació que es farà pròximament.

El nou dipòsit Bellavista

L'any 2017 es va elaborar el projecte del nou dipòsit a la cota 70, amb una capacitat de 7.000 m³, ubicat a la ronda de Bellavista, i se'n va fer la licitació. La construcció es va iniciar l'any 2018.

El projecte consta de tres fases, que inclouen la construcció del dipòsit, les canonades de connexió fins a la xarxa que s'ha d'abastir i la integració del dipòsit al nou parc de Bellavista. El cost total previst de les tres fases és aproximadament de 8 milions d'euros.

La fase corresponent a la instal·lació de les artèries necessàries per connectar el dipòsit amb la xarxa s'ha completat definitivament durant l'any 2020, amb la finalització de la conducció de l'avinguda del President Tarradellas i la ronda de Bellavista el juliol del 2020.

El 31 de desembre de 2020 es va finalitzar la part corresponent a l'obra civil de la construcció del nou dipòsit, excepte una part de les instal·lacions interiors.

D'altra banda, el mes d'octubre van iniciar-se les obres per connectar el dipòsit amb la xarxa d'ATL.

Els treballs d'urbanització dels entorns del dipòsit van iniciar-se el març del 2020. La coincidència amb el confinament general per la COVID-19 va provocar endarreriments, especialment pel que fa al subministrament de terres per al parc.

Aquest dipòsit i les canonades associades per al seu funcionament incrementaran la reserva total d'aigua de Mataró i faran la ciutat més resiliència als talls d'aigua d'ATL. Alhora, modernitzaran el sistema d'abastament, n'eliminaran punts crítics i permetran homogeneïtzar sectors d'abastament segons el tipus d'ús que es fa de l'aigua.



Vídeo 2021
Dipòsit Bellavista



COVID

Aturada de les obres durant el període de confinament: malgrat que la voluntat d'AMSA va ser continuar amb els treballs de les diferents obres en curs com les associades al nou dipòsit d'aigua o a la millora de les xarxes de clauveram i d'aigua potable, les restriccions van obligar a aturar els treballs durant quinze dies el mes de març.

©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 el dia 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 funcionament correcte de la xarxa. El PDCLAM serveix de guia per millorar la capacitat hidràulica de la xarxa.

S'han instal·lat, d'acord amb els registres del SIG d'AMSA, 600 ml de xarxa de clavegueram. El 70 % de la xarxa instal·lada ha estat per tasques de renovació i el 30 %, per tasques de millora de la capacitat hidràulica de la xarxa.

A la taula següent s'indica l'evolució de la renovació de la xarxa de clavegueram. S'hi diferencia la renovada per problemes estructurals i la que millora, segons el PDCLAM, la capacitat hidràulica de la xarxa. S'hi inclou la renovació del clavegueram feta a la ronda de Bellavis-

ta i a la de Josep Tarradellas, aprofitant la instal·lació de les artèries del nou dipòsit.

	2016	2017	2018	2019	2020
Renovació xarxa	372	127	1.014	575	419
PDCLAM	76	681	289	141	181
TOTAL	448	808	1.303	716	600

Durant l'any 2020, s'han iniciat els treballs d'ampliació del PDCLAM, centrats en 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. També s'ha estudiat la inversió necessària per a les pròximes actuacions, així com la prioritització d'aquestes actuacions en els vint pròxims anys. Per acabar, s'ha estudiat la projecció de l'estat de conservació de la xarxa en els 20, 30 i 50 anys vinents.

Actuacions:

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

S'ha executat una vorera per facilitar l'accés de persones a la galeria del carrer de Lepant en el tram sota vies.

S'han substituït alguns trams de col·lectors als carrers de la Mare de Déu del Pilar i de Solís.

Així mateix, com s'ha dit anteriorment, s'han fet intervencions pel que fa a la instal·lació d'elements de retenció de sòlids en sobreeiximents a la platja del Varador amb la instal·lació d'una pinta de retenció i d'una reixa de desbast a l'aparcament de la ronda del President Tarradellas per evitar, en cas de pluja, l'abocament per arrossegament de brossa cap a la riera d'Argentona



Obres principals 2020 d'aigua i clavegueram



Clavegueram Renovació de la xarxa de clavegueram del carrer de Calella, del carrer de Lloret de Mar i del carrer de Canet

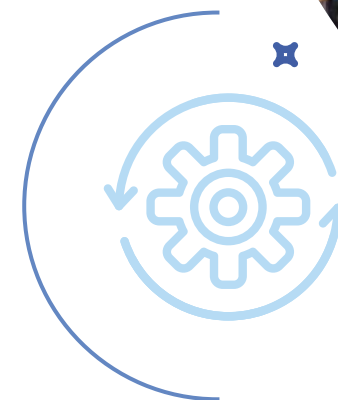
Els treballs de renovació de la xarxa de clavegueram comprenien el carrer de Calella (el tram entre el carrer de Lloret de Mar i el carrer de Canet), el carrer de Lloret de Mar (entre el carrer de Pineda i el carrer de Calella) i el carrer de Canet (entre el carrer de Sant Pol i el carrer de Calella).

Les obres, iniciades el dilluns 11 de novembre, estaven previstes dins del Pla director de clavegueram de Mataró (PDCLAM), on s'identificaven deficiències hidràuliques en episodis de pluges. Per evitar aquesta problemàtica es va modificar la xarxa i se'n va ampliar la capacitat. Es van construir 214 metres lineals de tub de PVC de diferents diàmetres i es van instal·lar més embornals per millorar el drenatge superficial.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa constructora Obres i Serveis Roig, SA, per un import de 282.953,30 € (IVA inclòs).

→ Inici d'obra: 11 de novembre de 2019

→ Fi d'obra: 6 de març de 2020





Aigua **Renovació de la xarxa** **d'abastament d'aigua dels** **entorns del carrer de Francisco** **Pizarro**

Els treballs de renovació de les canonades de la xarxa d'abastament d'aigua potable del carrer de Francisco Pizarro, del carrer de Sant Cugat i del carrer de Javier Castaños.

Les obres, iniciades el 8 de gener, estaven previstes dins del PDAM 2011-2025. Consistien a instal·lar 613 m lineals de noves canonades de diferents diàmetres.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa de construccions i instal·lacions Tagoin, SA, per un import de 126.497,72 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica, que va fer Aigües de Mataró, per un import de 109.866,39 € (IVA inclòs).

COVID:

L'actuació tenia una durada prevista de setze setmanes, però amb l'estat d'alarma és va haver d'aturar pel Reial decret llei 10/2020, de 29 de març.

- **Inici d'obra: 8 de gener de 2020**
- **Aturada per l'estat d'alarma: 29 de març de 2020**
- **Reinici: 27 d'abril de 2020**
- **Fi d'obra: 23 de setembre de 2020**

Aigua i clavegueram **Renovació de les xarxes** **d'abastament d'aigua potable** **i clavegueram dels carrers de** **Joan Maragall, de Sant Miquel,** **del Molí de Vent i de la ronda** **de la Roca Blanca**

Les obres consistien a renovar les xarxes d'aigua potable i clavegueram del carrer de Joan Maragall (el tram entre el carrer del Molí de Vent i la ronda de la Roca Blanca), del carrer de Sant Miquel, del carrer del Molí de Vent (el tram entre el carrer de les Tres Roques i el carrer de Joan Maragall) i de la ronda de la Roca Blanca (el tram entre el carrer de les Tres Roques i el carrer de Joan Maragall), seguint els criteris del Pla director de l'aigua i renovació del clavegueram de Mataró, amb l'objectiu de resoldre les deficiències detectades.

Respecte a la xarxa d'abastament d'aigua potable, es van instal·lar 458 metres de tubs de polietilè de

diferents diàmetres, així com les descàrregues i les vàlvules de maniobra necessàries per al funcionament i el manteniment correctes de la xarxa.

En l'obra de la xarxa de clavegueram, es van instal·lar 218 metres de tub de PVC de 400 mm de diàmetre. Els claveguerons i les connexions dels embornals també es van fer amb tub de PVC, i es van construir deu pous de registre.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa Construcciones García Cano e Hijos, SA, per un import de 301.196,15 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica, a càrrec de la mateixa companyia, amb un pressupost de 91.317,36 € (IVA inclòs).

El projecte es va presentar als veïns en una reunió que es va fer el 9 de gener a la sala d'actes del Centre Cívic Espai Gatassa, on van assistir els tècnics municipals i els tècnics responsables de les obres.

COVID:

La finalització es preveia a finals del mes de maig del 2020, però amb l'estat d'alarma les obres es van haver d'aturar pel Reial decret llei 10/2020, de 29 de març.

- **Inici d'obra: 13 de gener de 2020**
- **Aturada per l'estat d'alarma: 29 de març de 2020**
- **Reinici: 24 d'abril de 2020**
- **Fi d'obra: 3 de juliol de 2020**



Aigua Renovació de la xarxa d'abastament d'aigua dels carrers de Sant Pol, d'Irlanda, de la Boixa i de l'Església

La renovació de les canonades de la xarxa d'abastament d'aigua potable del carrer de Sant Pol, del carrer d'Irlanda, del carrer de la Boixa i del carrer de l'Església, al barri de la Llàntia.

Les obres estaven previstes dins del Pla director de l'aigua de Mataró (PDAM 2011-2025). Consistien a instal·lar 436 metres lineals de noves canonades de diferents diàmetres i dues boques d'incendi per ampliar aquesta xarxa i facilitar la feina dels bombers.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa de construccions i instal·lacions Tagoin, SA, per un import de 76.403,35 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica, que va fer Aigües de Mataró, per un import de 57.675,99 € (IVA inclòs).

→ **Inici d'obra: 3 de febrer de 2020**
→ **Fi d'obra: 23 de setembre de 2020**



Aigua Renovació de la xarxa d'abastament d'aigua potable del carrer de Malgrat, al barri de la Llàntia

Les obres estaven previstes dins del Pla director de l'aigua de Mataró (PDAM 2011-2025) i consistien a renovar les canonades de la xarxa d'abastament d'aigua potable del carrer de Malgrat, al barri de la Llàntia.

Es van instal·lar 451 metres lineals de noves canonades de diferents diàmetres i una boca d'incendi per millorar la cobertura contra incendis de la zona.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa Construcciones García Cano e Hijos, SA, per un import de 74.777,24 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica, que va fer Aigües de Mataró, per un import de 102.766,026 € (IVA inclòs).

→ **Inici d'obra: 29 de juny de 2020**
→ **Fi d'obra: 9 d'octubre de 2020**



Aigua Renovació de la xarxa d'abastament d'aigua potable del carrer de Mossèn Ramon Fornells

L'actuació s'emmarcava dins del Pla de renovació del Pla director de l'aigua de Mataró (2011-2025) i consistia a renovar la xarxa d'abastament d'aigua potable del carrer de Mossèn Ramon Fornells.

Es van instal·lar 155 metres lineals de noves canonades de fonèria d'un diàmetre de 100 mm a la vorera dels nombres parells, el tram comprès des del número 20 fins a la plaça d'Espanya.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa AVIC, SL, per un import de 29.972,32 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica, que va fer Aigües de Mataró, per un import de 47.295,52 € (IVA inclòs).

→ **Inici d'obra: 20 de juliol de 2020**
→ **Fi d'obra: 18 de setembre de 2020**



Aigua
Renovació de la xarxa
d'abastament d'aigua
potable dels carrers de Josep
Montserrat i Cuadrada, de
Joanot Martorell, de Mossèn
Jaume Sala i la plaça de
Catalunya

Les obres consistien a renovar la xarxa d'abastament d'aigua potable dels carrers de Josep Montserrat i Cuadrada, de Joanot Martorell, de Mossèn Jaume Sala i la plaça de Catalunya. Estaven previstes dins del Pla de renovació del Pla director de l'aigua de Mataró (2011-2025).

Es van instal·lar 516 metres lineals de noves canonades de diferents materials i diàmetres. També es van instal·lar vàlvules de maniobra, descàrregues i ventoses necessàries per al funcionament i el manteniment correctes de la xarxa. I per millorar la cobertura contra incendis de la zona es van instal·lar tres boques d'incendi noves.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa Construcciones García Cano e Hijos, SA, per un import de 90.893,94 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica, que va fer Aigües de Mataró, per un import de 130.431,44 € (IVA inclòs).

→ **Inici d'obra: 21 de setembre de 2020**

→ **Fi d'obra: 31 de març de 2021**



Clavegueram
Renovació de la xarxa de
clavegueram del carrer de
Joaquim Puig i Pidemunt,
entre el carrer de Pablo Iglesias
i l'avinguda de Lluís Companys

Les obres consistien a renovar la xarxa de clavegueram del carrer de Joaquim Puig i Pidemunt, entre el carrer de Pablo Iglesias i l'avinguda de Lluís Companys.

Estaven previstes dins del Pla director de clavegueram de Mataró (PDCLAM), on ja es va identificar que la zona presentava deficiències hidràuliques en episodis de pluges. Per millorar aquestes deficiències es van construir 110 metres lineals de tub de PVC de diferents diàmetres i es van instal·lar pous de registre nous.

Aquests treballs es van adjudicar a l'empresa constructora Obres i Serveis Roig, SA, per un import de 197.548,88 € (IVA inclòs).

→ **Inici d'obra: 28 de setembre de 2020**

→ **Fi d'obra: 17 de desembre de 2020**



Aigua
Renovació de la xarxa
d'abastament d'aigua potable
dels carrers de Toledo, de
Múrcia i la ronda de Joan Peiró

Els treballs consistien a renovar les canonades de la xarxa d'abastament d'aigua potable dels carrers de Toledo, de Múrcia i la ronda de Joan Peiró, el tram comprès entre el carrer de Cadis i el carrer de la Immaculada, al barri de Cirera. Les obres estaven previstes dins del Pla director de l'aigua de Mataró (PDAM 2011-2025).

Es van instal·lar 451 metres lineals de noves canonades de diferents diàmetres i una boca d'incendi per millorar la cobertura contra incendis de la zona.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa Construcciones García Cano e Hijos, SA, per un import de 75.448,27 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica, que va fer Aigües de Mataró, per un import de 117.286,03 € (IVA inclòs).

→ **Inici d'obra: 13 d'octubre de 2020**
 → **Fi d'obra: 26 de març de 2021**



Aigua **Renovació de la xarxa** **d'abastament d'aigua potable** **d'un tram del Camí Ral i del** **carrer de Pascual Madoz**

L'obra consistia a renovar les canonades de la xarxa d'abastament d'aigua potable del tram del Camí Ral entre els números 150 i 196 i del tram del carrer de Pascual Madoz entre els números 32 i 48, al barri de l'Havana.

Aquesta actuació va estar motivada per la inusual concentració d'avaries en aquests carrers.

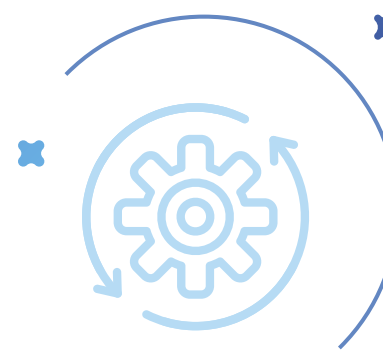
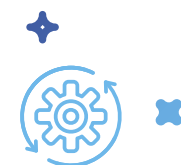
Es van instal·lar un total de 181 ml de canonades de diferents diàmetres, vàlvules de maniobra i descàrregues necessàries per al funcionament correcte de la xarxa.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa CATALANA EMPORDANESA DE SERVEIS, SL,

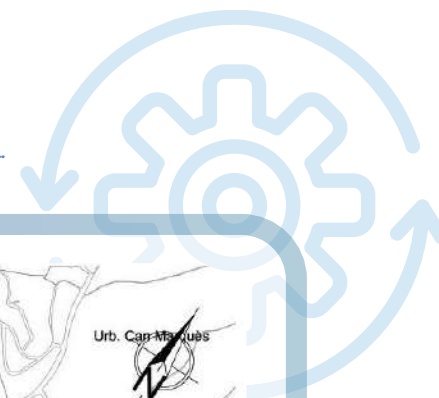
per un import de 27.302,24 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica, que va fer Aigües de Mataró, per un import de 36.368,15 € (IVA inclòs).

→ **Inici d'obra: 16 de novembre de 2020**

→ **Fi d'obra: 18 de desembre de 2020**



Xarxa instal·lada el 2020



XARXA ABASTAMENT

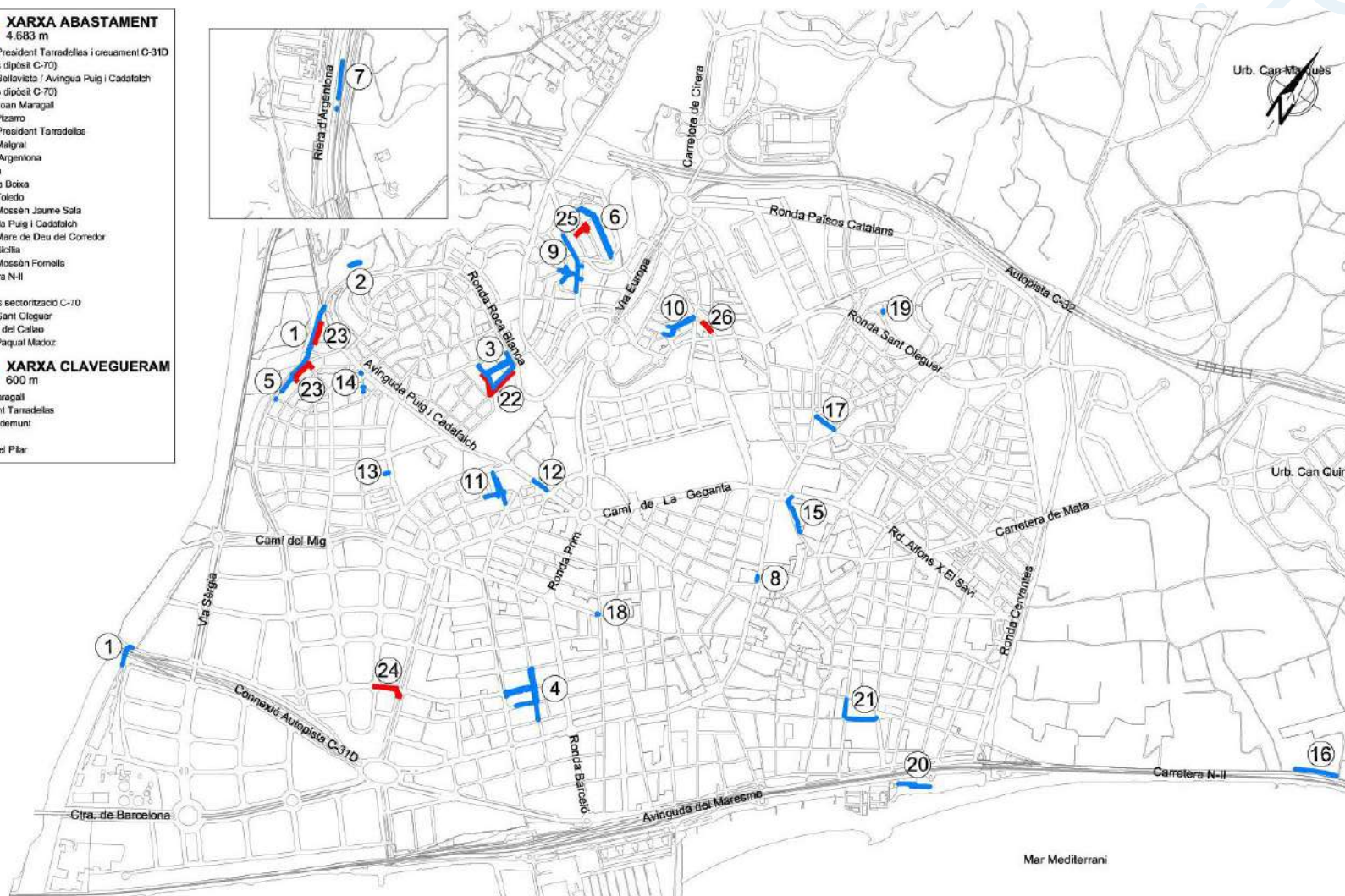
4.683 m

- 01 Ronda President Tarradellas i creuament C-31D (arteries dipòsit C-70)
- 02 Ronda Bellavista / Avinguda Puig i Cadafalch (arteries dipòsit C-70)
- 03 Carrer Joan Maragall
- 04 Carrer Pizarro
- 05 Ronda President Tarradellas
- 06 Carrer Malgrat
- 07 Riera d'Argençona
- 08 La Riera
- 09 Carrer la Boica
- 10 Carrer Taliedo
- 11 Carrer Mossèn Jaume Sala
- 12 Avinguda Puig i Cadafalch
- 13 Carrer Mare de Déu del Comedor
- 14 Carrer Sicília
- 15 Carrer Mossèn Fomella
- 16 Carretera N-II
- 17 Pla. 24
- 18 Vial·les sectorització C-70
- 19 Ronda Sant Oleguer
- 20 Passeig del Caliu
- 21 Carrer Paqual Madoz

XARXA CLAVEGUERAM

600 m

- 22 Joan Maragall
- 23 President Tarradellas
- 24 Puig i Fidemunt
- 25 Calella
- 26 Verge del Pilar



Les polítiques de sostenibilitat energètica

Producció d'energia renovable

En l'actualitat, Aigües de Mataró disposa de dues plantes fotovoltaïques. La primera planta fotovoltaica, 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 fotovoltaica és d'autoconsum, amb una potència de producció màxima de 47 kWp, i està situada a l'edifici de les oficines de la companyia. Va entrar en funcionament l'any 2018. Durant el 2020, aquesta planta ha generat 59.727 kWh, xifra que representa l'estalvi d'un 20 % respecte als 299.956 kWh que ha consumit l'edifici. L'estalvi econòmic d'aquesta producció elèctrica es valora en uns 4.969,21 €.

La producció total d'energia fotovoltaica el 2020 ha estat de 118.622 kWh, entre les dues plantes.

Considerant el factor d'emissió de CO₂ pel mix elèctric (0,31 kg CO₂/kWh, dada de 2019 de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència), s'ha generat un estalvi de 36,77 t de CO₂ a l'atmosfera, el CO₂ equivalent al que es genera en carregar més de 4 milions de telèfons mòbils.

L'energia produïda per la planta fotovoltaica ubicada a les oficines també es fa servir per recarregar la flota de vehicles elèctrics de la companyia.

A finals del 2020 s'ha planificat instal·lar, durant el 2021, la tercera planta fotovoltaica per a l'autoconsum a l'edifici del TubVerd.



Sostenibilitat

Durant el 2019 es va fer tangible l'enfocament de la companyia cap al medi ambient, i durant el 2020 aquest s'ha consolidat com a factor d'influència important en totes les accions. És per això que s'han inclòs els aspectes ambientals en l'avaluació dels proveïdors, però també en la contractació.

AMSA s'ha adherit formalment al Pacte Global i ja forma part de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial

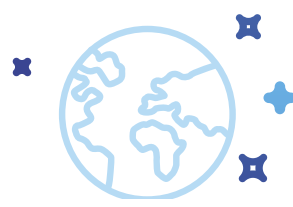
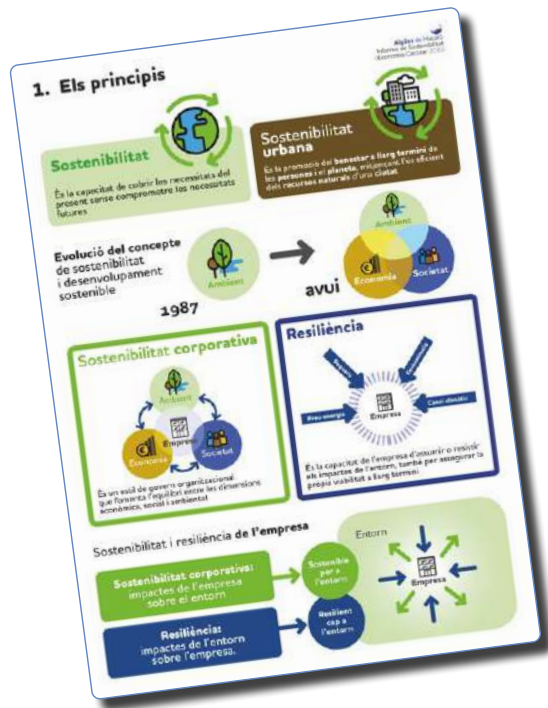
de les Nacions Unides, la iniciativa de sostenibilitat corporativa més gran del món.

Amb més de 12.500 entitats i presència en més de 160 països, es basa en deu principis universals amb el compromís de complir les responsabilitats fonamentals en les àrees de drets humans, treball, medi ambient i anticorrupció.

També s'ha participat activament en el funcionament de la Càtedra de Sostenibilitat i Economia Circular del TCM, amb la incorporació del Consorci de Residus com a patró, i la reorientació a resultats de la nova direcció i govern, per potenciar millor l'ànim fundacional.

Durant el 2020 s'ha començat a fer servir la metodologia de càlcul UNE 178101-1:2015 Ciutats intel·ligents. Infraestructures. Xarxes dels serveis públics. Part 1: Xarxes d'aigües.

S'ha avaluat el sistema de fonts Jibu h2o internament com a part del replantejament de les fonts públiques d'aigües de consum.



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.

Actualment, tota l'electricitat que consumeix la companyia és d'energies provinents de fonts renovables. Tot plegat ha comportat una reducció dràstica en la petjada de carboni, que el 2020 ha estat d'unes 241,55 t/any de CO₂ i essencialment és atribuïble al consum de combustible de la flota de vehicles.

Com s'ha dit abans, la producció total d'energia fotovoltaica entre les dues plantes ha generat un estalvi de 36,77 t de CO₂ a l'atmosfera.

D'altra banda, la mateixa instal·lació fotovoltaica es fa servir per recarregar la flota de vehicles elèctrics de la companyia, de manera que s'evita la contaminació causada pels vehicles de combustió.



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 un nivell d'emissions nul o baix. És per això que també, durant aquest últim any, s'han preparat dues zones, a la mateixa seu, amb bases de càrrega per a vehicles i motocicletes elèctrics.

Des del 2019, la companyia disposa de tres cotxes elèctrics i un d'híbrid, que han substituït els vehicles dièsel de més de 10 anys. El 2020 s'ha comprat la primera moto elèctrica per valorar-ne el funcionament i així anar substituint progressivament la flota de motos.

Queda com a repte futur incorporar furgons elèctrics en substitució dels models de gasoil més antics.



Servei de TubVerd

Integració del TubVerd a la companyia

El juliol del 2020 s'integra el TubVerd a la companyia com una nova àrea d'activitat productiva.

S'han integrat i incorporat pràcticament tots els processos administratius i de gestió. Queden pendents per al 2021 els indicadors, la gestió d'incidències, l'anàlisi de riscos, la gestió documental i el sistema de qualitat.

El subministrament d'energia es fa mitjançant una doble xarxa de canonades soterrades que s'inicien a les fonts de calor i de fred, depuradora i incineradora, i s'estenen fins als usuaris.

El traçat de canonades actual és de 18 km per a subministrament de calor i de 2,5 km per a subministrament de fred.

Actualment, es dona servei a 33 equipaments, entre els quals hi ha l'Hospital de Mataró, el Sorral, TCM, equipaments educatius, esportius i 7 blocs d'habitatges.



Aprovació del Pla director del TubVerd (PDTV)

En la sessió del Consell d'Administració d'AMSA de data 19 de novembre de 2020, es va aprovar el Pla director del TubVerd 2020-2023, on es recullen les inversions relacionades amb l'extensió del TubVerd i la millora de la producció d'energia, tant de calor com de fred.

Les inversions més rellevants previstes en el Pla director són:

- Inversions d'ampliació de xarxa: connexió polígon del Cros (Argen-tona) (2021); Projecte Eix Companys (2021-22); ampliació de la xarxa entre el TCM i la residència de gent gran de l'avinguda Gatassa; barri IVECO (2022-2023).
- Inversió en ampliació de la capacitat de producció: calor, connexió al col·lector d'alta pressió de la incineradora; construcció de dipòsit acumulador d'aigua freda.

L'import total de les Inversions 2020-2023 se situa al voltant dels 3,5 milions d'euros.



Facturació i impacte COVID-19

A causa de la tipologia de clients del TubVerd, l'efecte de la COVID-19 ha tingut una repercussió elevada en el volum de MWh de calor i de fred subministrats durant el 2020.

Molts dels clients del TubVerd han hagut de tancar o obrir parcialment les seves instal·lacions durant el confinament. Un exemple n'han estat els centres educatius, esportius i el TCM, els quals representen un 10 %, un 30 % i un 30 %, respectivament, de la facturació total.

La facturació de calor durant l'any 2020 ha estat de 457 milers d'euros, 90 milers d'euros menys respecte al 2019, una reducció del 16 % del total de calor. Aquesta reducció prové tant del sector públic (escoles, poliesportius...) com del sector terciari, atribuïble en bona part a la situació d'activitat laboral amb teler treball. D'altra banda, el consum de calor en habitatges ha tingut un lleuger augment del 5 %.

La facturació de fred durant l'any 2020 ha estat de 202 milers d'euros, 45 milers d'euros menys respecte al 2019, una reducció del 18 % del total de fred. Aquesta reducció és atribuïble principalment al descens de consum del TCM.



Estalvi d'emissions

El TubVerd ha comportat un estalvi d'emissions de CO₂ eq del 70 % en calor, comparat amb una caldera convencional de gas natural, i del 20 % en fred, comparat amb un equip d'expansió directa, xifres que representen un estalvi total de 1.800 t de CO₂ eq.



-2.350 t CO₂ eq

2

Aigües de Mataró i la societat



Els clients

El consum d'aigua

Aigües de Mataró subministra aigua potable al terme municipal de Mataró, amb una extensió de territori de 22,5 km² i 129.680 habitants (segons el padró d'habitants a 1 de gener de 2020). Enguany, el municipi ha incrementat la població en 1.396 habitants.

Els 59.838 clients registrats a 31 de desembre de 2020 consumeixen diàriament 19.892.753,42 litres d'aigua. Això significa que Mataró consumeix actualment l'equivalent en litres d'aigua a set piscines olímpiques, diàriament.

El consum d'aigua total del global dels abonats ha patit una davallada d'un 1,7 %. El confinament dels mesos de març, abril i maig va fer incrementar el consum d'aigua domèstica, en detriment dels consums d'aigua no domèstica, que van patir una davallada a causa dels tancaments dels negocis no essencials i d'una gran part dels equipaments municipals. També cal valorar, per analitzar aquesta davallada, que alguns sectors econòmics han patit restriccions horàries de l'activitat al llarg d'aquest any, cosa que els ha fet disminuir els consums

habituals, sobretot en l'àmbit de la restauració. Les entitats sense ànim de lucre i recreatives també han vist la seva activitat molt limitada al llarg de l'any, fet que s'ha vist reflectit en els consums.

	2019	2020	INC. 2019/2020
m ³ consum domèstic	4.683.668	4996.444	6,2 %
m ³ consum no domèstic	1.287.357	1.051.912	-32,15 %
m ³ consum públic	442.321	300.110	-18,29 %
m ³ consum entitats sense ànim de lucre	225.024	175.675	-21,93 %
m³ consumits totals	6.638.370	6524.141	1,72 %

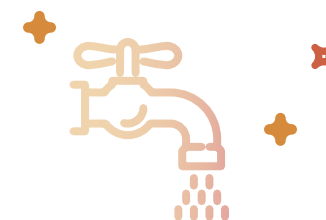


En general, el consum s'ha anat incrementant al llarg dels anys i actualment se situa en els **105,27 l/hab./dia**, però continua per sota de la mitjana de Catalunya, que actualment es troba en els **113 l/hab./dia**, segons l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA).

59.838 clients
19.892.753,42 litres d'aigua diaris

Distribució per usuaris

75 % domèstics
1 % públics
2 % sense ànim de lucre
22 % 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.

Atenció als clients

Gestions i tràmits

Aigües de Mataró ofereix la possibilitat de fer les gestions des de qualsevol dels canals que posa al servei de l'usuari, ja sigui presencialment, per telèfon, per correu electrònic o a través del web. A principis d'any es va incorporar un programa de signatura electrònica que permet als clients signar a distància tota mena de documents, de manera que es redueix substancialment el consum de paper en el departament. Aquest fet, juntament amb la prioritització dels tràmits per via telemàtica, va permetre a l'empresa respondre efectivament a les peticions dels clients que es van dur a terme durant els mesos que la normativa sanitària del moment va obligar a tancar el servei d'atenció al client.

La COVID-19 també va obligar a reduir el nombre de personal disponible per atendre presencialment els clients i a establir un sistema de cita prèvia per dur a terme les gestions presencials, tal com recomanaven les autoritats sanitàries. Tanmateix, el teletreball i la possibilitat de fer gairebé la totalitat dels tràmits per via telemàtica van fer que el servei d'atenció al client

no es veiés afectat per la pandèmia. S'ha continuat treballant per reduir l'ús de paper i s'han promociionat les factures en línia, que han augmentat un 24,4 %. Així, s'ha passat dels 7.567 usuaris que l'havien sol·licitat el 2019 als 9.416 del 2020.

En el Departament d'Atenció al Client s'han tramitat 1.024 altes, 574 baixes, 3.783 canvis de nom i 10.247 canvis de domiciliació bancària, que fan un total de 15.628 tràmits administratius.

El servei d'averies 24/365

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

S'ha atès una mitjana de 8,07 avisos diaris de clients per informar d'averies produïdes a les instal·lacions de distribució o a les connexions de servei, presencialment, per telèfon o en format telemàtic.



15.628 tràmits gestionats

8.364 tramits telemàtics

8,07 ordres de treball al dia



Oficina virtual

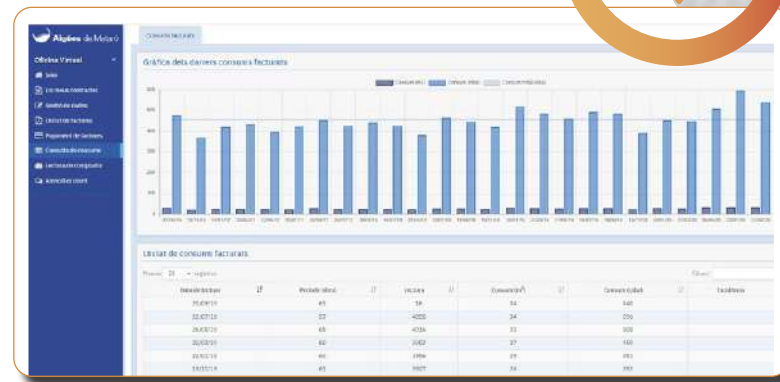
L'oficina virtual permet als abonats consultar les lectures i els consums, visualitzar i imprimir les factures existents, consultar i modificar algunes de les dades del contracte, pagar les factures, sol·licitar la factura sense paper i enviar sol·licituds, queixes, reclamacions o qualsevol demanda d'informació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

Aquest any, l'oficina virtual ha tingut un paper important per mantenir el contacte dels clients amb l'empresa durant els períodes en què els moviments estaven limitats, a causa del confinament general o perquè els usuaris havien de fer quarantena a casa i no es podien desplaçar a fer les gestions de manera presencial.

Es continua treballant perquè a l'oficina virtual s'hi pugui accedir mitjançant el DNI electrònic o amb certificats vàlids per a l'Administració Oberta de Catalunya. A finals del 2020 comencen les darreres proves perquè es puguin fer, per aquesta via, tràmits com la sol·licitud de connexió del servei i els canvis de nom dels contractes.

Una bona mostra de l'eficiència del servei és que durant el 2020 s'han atès 7.706 consultes a través del correu electrònic i 658 consultes a través de l'oficina virtual, més del doble de les que es van atendre durant l'any 2019.

Una altra de les gestions que es poden fer des de l'oficina virtual és rebre la factura sense paper. En aquest cas, a més del benefici ambiental, que evita tant crear com acumular papers a casa, comporta més agilitat per a l'usuari, atès que el client rep la factura el mateix dia que es crea, i una millora de la privacitat, ja que només es pot consultar la factura des de l'oficina virtual i ningú altre no pot accedir a les dades personals de l'abonat, com passa amb una carta que s'envia per correu.



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, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, AMSA ja té rodatge en algunes de les mesures que proposa la llei.

El novembre del 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 conve-

nis per concedir 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, amb un estudi previ i l'avaluació del risc generat i de les conseqüències que se'n deriven.



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 a causa de la crisi econòmica. Respon a criteris de renda valorables pels professionals dels serveis socials municipals, que són els qui decideixen qui o quines famílies s'hi poden acollir.

El Fons Social d'AMSA ha beneficiat 1.215 famílies i ha pagat un total de 1.369 rebuts al llarg del 2020. Enguany se n'han beneficiat més del doble d'abonats respecte del 2019, i la despesa total ha estat de 57.975,78. S'ha exhaurit l'import destinat i se n'ha revertit la totalitat a les famílies vulnerables, que són l'objecte últim del fons.



2020 Fons Social

1.215 famílies beneficiades

1.369 rebuts

58.000 € dotació del Fons Social

57.975,78 € despesa del Fons Social

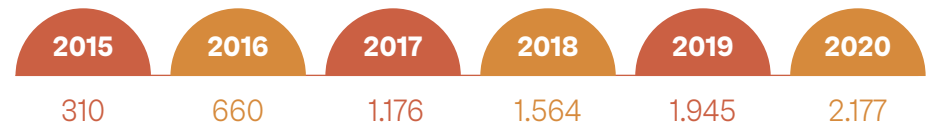
Tarifa Social

Aigües de Mataró disposa des de l'any 2012 de la tarifa social, basada en la que va implantar l'ACA en la Llei 7/2011, quan també va crear el cànon social.

Ser beneficiari d'aquesta tarifa comporta una disminució important en el preu de la factura. Any rere any s'ha anat incrementant el nombre de persones que fan el tràmit per acollir-s'hi.

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 que l'hagin de tramitar. Això ajuda a incrementar el nombre d'usuaris d'aquesta tarifa.

Aquest informe també garanteix, mentre es mantingui vigent, que el client no pot patir talls de subministrament a causa de l'impagament de les factures, fet que alleuja la situació de tots els clients que en situació temporal s'han vist en dificultats per afrontar els pagaments.



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 ocupen un habitatge de titularitat bancària, sempre que el Departament de Benestar Social de l'Ajuntament emeti un informe que justifiqui la situació per aplicar els drets de les persones en situació de risc d'exclusió residencial.

Aquest mecanisme només s'aplica quan la propietat no el desautoritzi expressament. La finalitat és 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 2020 s'han rebut 358 sol·licituds, de les quals s'han derivat 94 contractes provisionals i 20 d'indefinitos. Cal remarcar que, malgrat la situació derivada de la pandèmia, en cap moment no es van aturar les tramitacions d'aquestes altes provisionals i es van facilitar als interessats maneres alternatives de fer arribar les sol·licituds a través de mitjans no habituals com són l'ús de WhatsApp o correus electrònics per tal de facilitar els tràmits.

Facilitats de pagament

Una de les mesures socials recollides en el protocol signat amb l'Ajuntament de la ciutat és facilitar el pagament a terminis i sense recàrrecs, segons les particularitats de cada abonat. Durant l'any 2020, a aquestes mesures s'hi va incorporar una moratòria en el pagament de les factures del segon i el tercer període de facturació, prèvia petició dels interessats. També es van acceptar pagaments a compte de les factures segons les possibilitats del client i es van continuar acordant 312 compromisos de pagament fix per un import total de 55.739 €, d'un total de 116.698,69 €. La resta de l'import es va gestionar mitjançant pagaments flexibles.

En aquest àmbit d'actuació també hi ha la possibilitat de donar suport financer als clients amb aforament que vulguin substituir-lo per un comptador o als habitatges que formen part d'edificis amb comptador comunitari i que volen contractar comptadors individuals per evitar conflictes, tot i que durant l'any 2020 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 un barem per ajustar els metres cúbics que s'inclouen en el primer i el segon tram de consum d'aigua en els habitatges on hi ha més de tres persones empadronades. Per cada resident acreditat que excedeixi els tres membres, s'amplia el límit del segon tram de consum, a raó de 3 m³ al mes per persona, i del tercer tram de consum, a raó de 6 m³ per persona.



Resum actuacions de responsabilitat social / aigua social

1.215 Unitats de convivència acollides al Fons Social

2.177 Clients amb Tarifa Social

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

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

312 Compromisos de pagament



Mesures d'ajuda a particulars i empreses derivades de la COVID-19

Davant la situació extraordinària a causa de la pandèmia de la COVID-19, Aigües de Mataró va emprendre una sèrie de mesures excepcionals per facilitar la situació als afectats.

Mentre l'estat d'alarma amb confinament domiciliari va estar vigent, no es van fer talls de subministrament per manca de pagament tant en els contractes domèstics com en els no domèstics.

Es va oferir als clients la possibilitat d'ajornar el pagament de les factures emeses durant l'estat d'alarma sense aplicar-hi cap recàrrec. Des d'atenció al client es va informar els clients preocupats per possibles situacions temporals de dificultat a l'hora de fer front als pagaments de la possibilitat de sol·licitar un informe d'exclusió residencial o de demanar la tarifa social a l'ACA.

Es va aplicar una reducció del 50 % en l'impost del cànon de l'aigua tant als clients particulars com a les empreses durant els mesos de maig i juny.



Fent ciutat

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

Enguany, la pandèmia de la COVID-19 va impedir celebrar molts actes en els quals, tradicionalment, col·laborava Aigües de Mataró. Es va mantenir la participació en els actes que sí que es van poder fer, com la Fira de l'Arbre i la Natura, i s'ha mantingut la col·laboració amb entitats representatives del teixit associatiu de la ciutat, com els Armats de Mataró, la Fundació Maresme, Capgrossos de Mataró o Mataró to Nepal, i amb diferents clubs esportius de la ciutat.

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



Comunicació

Durant el 2020 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

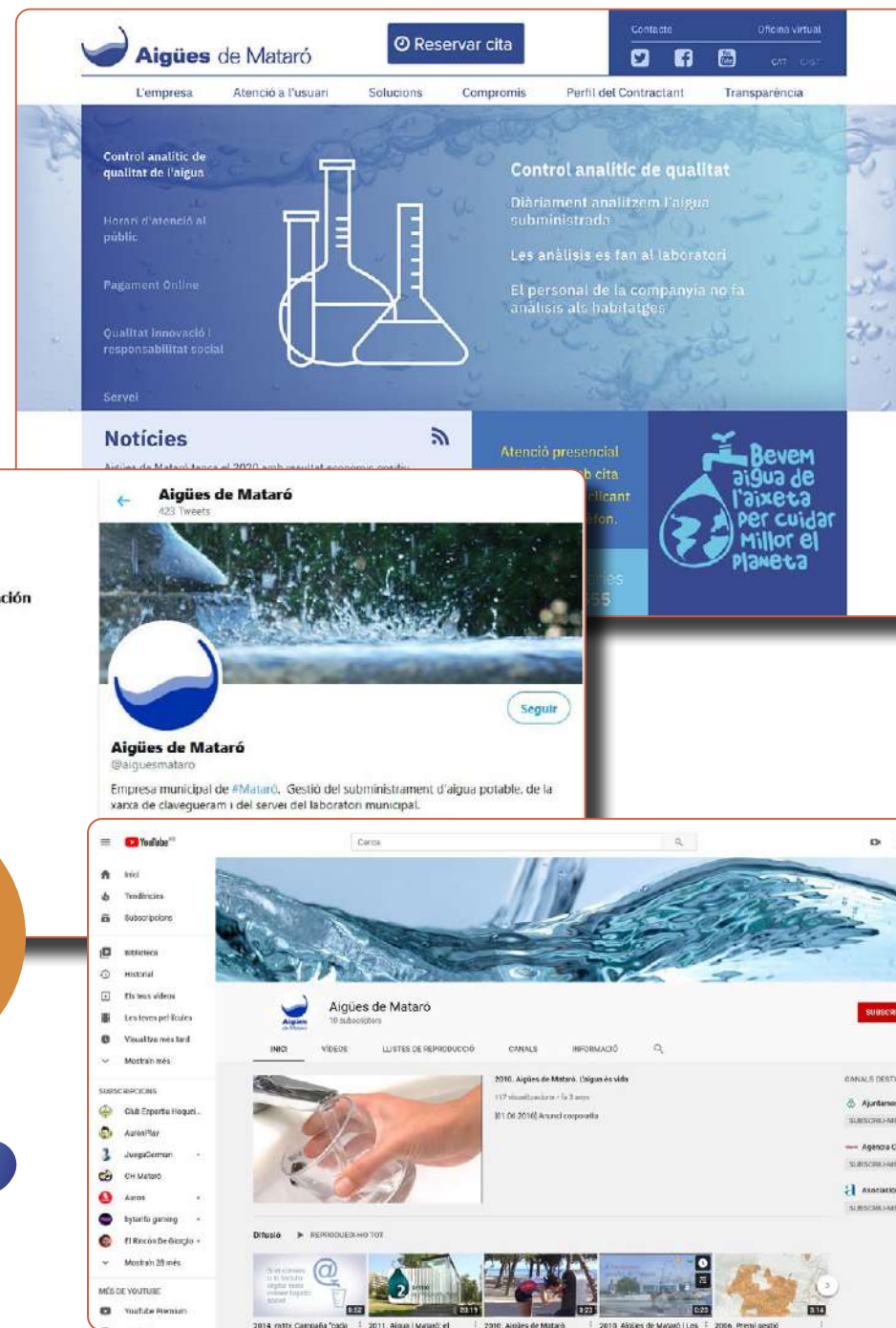
El març del 2019, Aigües de Mataró va obrir el compte de **Twitter** [@aiguesmataro](#) per ampliar els canals d'informació i interacció amb la ciutadania. Durant el 2020 s'han fet 228 piulades.

Seguint aquest criteri de voler apropar la companyia a tothom, el setembre del 2020 es va decidir obrir la pàgina de **Facebook** d'Aigües de Mataró.

També es disposa d'un canal de **YouTube**, que actua com a repositori de la documentació audiovisual de la companyia, amb més de 30 vídeos.



Canal de YouTube



Anuncis informatius de les activitats de la companyia

El 2020 s'han fet dos anuncis nous, un de medi ambient i un altre del TubVerd, que se sumen als quatre anuncis que van veure la llum al 2019: la promoció del consum de l'aigua de l'aixeta per beure, el clavegueram, el laboratori i els mecanismes d'acció social.

Els sis anuncis actius apareixen a la programació de Mataró Audiovisual i també a les xarxes socials per apropar la companyia a la ciutadania i fer difusió de les diferents àrees que la formen i els seus serveis.

2019



Campanya «Beu aigua de l'aixeta»



Campanya Clavegueram



Compromís social



Laboratori

2020



Medi Ambient



TubVerd

Participació en l'anunci **Herois i heroïnes capgrossos**, que va fer l'Ajuntament de Mataró per animar la gent a cuidar-se i estar-se a casa durant l'estat d'alarma.

El mes de novembre es va fer una roda de premsa per presentar el Pla estratègic, amb la participació de l'alcalde de Mataró, David Bote, el director gerent d'AMSA, Antoni Uix, i el redactor del pla i consultor, Xavier Marcet.



Herois i heroïnes capgrossos

Comunicació de les obres

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

Enguany no s'ha fet cap reunió informativa de les obres per motius sanitaris.

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



**Pàgina
Dipòsit Bellavista**



COVID

L'estat d'alarma a causa de la COVID-19 ha fet que els canals de comunicació telemàtica (web, Twitter, Facebook) siguin primordials per fer arribar als ciutadans la informació rellevant de la companyia, tot i que els canals de sempre, com cartes, cartells, avisos, etc., han continuat vigents.



Proveïdors

AMSA ha continuat portant a terme durant el 2020 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.

Aquest any s'ha implantat un programari per facilitar l'avaluació en matèria de qualitat i aspectes ambientals.

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

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

L'any 2020 es van homologar un total de 33 proveïdors, que van participar en procediments de contractació i també es van incorporar amb la fusió de Mataró Energia Sostenible, SA.

Durant l'any es va participar en un total de set procediments oberts d'obres, serveis i subministraments, per un import global d'1.107.545,77 €.



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, 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.



2020 L'equip d'AMSA

85 Treballadors

30 Dones

55 Homes



2020 Tipologia de contractes

79 Indefinits

6 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 2020, 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

La COVID-19 ha representat a escala organitzativa un gran repte pel que fa a garantir la seguretat dels treballadors, mentre s'assegurava la continuïtat del servei.

Des de la declaració de l'estat d'alarma, el mes de març, es va posar en marxa un pla de contingències, específic, davant la COVID-19.

En àmbits de formació s'ha implantat la formació en línia per tal de mantenir les necessitats formatives del personal i garantir les mesures de seguretat necessàries.

Durant els primers mesos de pandèmia es va aprofitar el confinament de part dels treballadors no essencials per ampliar-ne la formació, fet que va fer incrementar les hores de formació. Malgrat les circumstàncies, s'ha procurat continuar amb el Pla de formació del 2020.

Gràcies a l'aposta els darrers anys d'impulsar la digitalització s'ha pogut afrontar amb èxit les dificultats que ha plantejat la crisi de la COVID-19.

En total, pel que fa a la participació, podem parlar de 401 participants en un total de 57 accions, que han representat un total de 1.927 hores de formació (800 hores més que l'any anterior), repartides en les temàtiques següents:

Resum accions formació social

- 8** Accions de seguretat i salut dels treballadors
- 4** Accions de gestió de competències transversals
- 10** Accions de qualitat, medi ambient i compliance
- 11** Accions de gestió de tecnologia
- 23** Accions de gestió del coneixement i habilitats
- 1** Accions de responsabilitat social corporativa



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.

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

Durant el 2020 han tingut estudiants en pràctiques els departaments de la companyia següents:



Convenis amb universitats:

Data inici	Data fi	Formació	Departament	Total hores
18/11/2020	17/02/2021	UPC-ETS Camins, canals i ports	Clavegueram	270

Convenis amb centres de formació professional:

Data inici	Data fi	Formació	Departament	Total hores
09/09/2019	15/04/2020	Institut Escola de Treball	Operacions-taller	596
07/10/2019	27/03/2020	Institut Miquel Biada	Depuradora	452
11/10/2019	06/03/2020	Freta	Microbiologia	372
21/09/2020	31/03/2021	Institut Escola de Treball	Operacions-taller	324
04/02/2020	14/03/2020	Escola Pia Santa Anna	Sistemes d'Informació	116
01/10/2020	12/02/2021	Freta	Microbiologia	228
01/10/2020	30/10/2020	Institut Miquel Biada	Química	80
09/11/2020	04/06/2021	Institut Miquel Biada	Química	648

Convenis amb altres entitats:

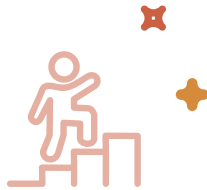
Data inici	Data fi	Formació	Departament	Total hores
21/10/2020	12/11/2020	SOM	Atenció al client	40

Convenis de pràctiques amb centres formatius

270 hores de convenis amb universitats

2.816 hores de convenis amb centres de formació professional

40 hores de convenis amb altres entitats



Principals convenis signats durant l'últim any:

→ Universitat Politècnica de Catalunya

Pràctiques del Màster d'Enginyeria de Camins

→ Universitat Autònoma de Barcelona

Pràctiques del Màster de Geoinformació

→ Institut Escola Municipal de Treball

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

→ Institut Miquel Biada

Pràctiques de formació professional dual al laboratori d'anàlisi i control de qualitat

→ Escoles Freta

Pràctiques de formació professional al laboratori clínic i biomèdic

→ Ajuntament de Mataró

Pràctiques de formació professional per a l'ocupació

→ Cal destacar les pràctiques dutes a terme en la modalitat de formació professional dual, d'acord amb els convenis signats amb l'**Institut Escola Municipal de Treball de Granollers** i l'**Institut Miquel Biada**.

La formació professional dual és una variant de la formació professional tradicional en la qual es combina la formació als centres educatius i a les empreses adherides a aquest programa. L'alumne desenvolupa els seus estudis tant al centre educatiu com a l'empresa i adquireix un coneixement pràctic dels estudis que el pot ajudar per incorporar-se al món laboral.

Seguretat i qualitat de l'ambient laboral

La COVID-19 ha representat un gran repte en l'àmbit organitzatiu, en haver de garantir la seguretat dels treballadors i, alhora, mantenir la continuïtat del servei.

En temes de seguretat, s'han hagut d'adaptar els procediments de treball a la situació sanitària del moment i integrar les mesures preventives, tenint en compte que el servei que ofereix AMSA és un servei essencial.

Es van fer cursos de formació específics de protocols de prevenció de la COVID-19 i s'han anat adaptant els diferents espais de treball a les mesures sanitàries. En aquest sentit, s'han col·locat mampares de protecció a l'àrea de clients, s'han separat els punts d'atenció personal, s'han reubicat alguns treballadors en zones polivalents de treball i s'ha controlat la capacitat a les zones comunes, entre d'altres.

Periòdicament s'han fet controls analítics de COVID-19 entre els treballadors per detectar possibles casos asimptomàtics.

Totes les pràctiques en la gestió de la prevenció de la COVID-19 han estat auditades i certificades per un organisme extern.

S'ha continuat, també, amb el programa d'inversions a les instal·lacions, que ha representat la millora de la seguretat en determinats pous i dipòsits de la companyia.



3

Cap a una gestió integral de la qualitat



El futur de la gestió de l'aigua i el Pla estratègic

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, Aigües de Mataró ha integrat les preocupacions socials i mediambientals en les relacions amb tots els interlocutors, en les operacions i en les 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 de l'estratègia corporativa dels ODS elaborats per l'ONU és una evidència d'aquest compromís.

Aquest any 2020, s'ha apostat per elaborar el Pla estratègic per afrontar els reptes de futur fins al 2025 i ajudar a orientar les decisions que es prenguin a la companyia. Per això, el document defineix les estratègies per aportar valor a la ciutat en l'àmbit del cycle integral de l'aigua, l'energia i el medi ambient dins del context de canvi climàtic i tecnològic en què ens trobem, i per ser un referent en la gestió de l'aigua i la sostenibilitat.

Entre els reptes més importants dels anys vinents cal fer front al procés de reconfiguració del sistema d'abastament de la ciutat, que tradicionalment s'ha proveït de les aigües del Ter i que a partir del 2028 necessitarà fonts alternatives d'aigua. Tot i que l'abastament en alta no és responsabilitat d'AMSA, l'empresa ha de poder jugar un paper clau per trobar la millor solució per a l'abastament d'aigua a Mataró en un context d'emergència climàtica. Un altre gran repte és consolidar-se com una companyia que va més enllà de l'aigua, i que amb el TubVerd i el desplegament de solucions fotovoltaïques esdevé també una empresa d'energia.

Saber incorporar tota una nova generació de tecnologies 4.0 i, en especial, les tecnologies relacionades amb les dades, així com enfocar la comunicació cap a la millora de l'atenció virtual als ciutadans, i millorar la projecció d'AMSA també són reptes de cara als anys vinents.



Les estratègies

El pla es divideix en quatre línies estratègiques, i cada una proposa afrontar els diferents reptes diagnosticats:

- 1. Sostenibilitat:** amb reptes com incorporar nous models de negoci vinculats a l'energia verda, proposar el servei de laboratori com a Laboratori de Salut Pública de Mataró i d'economia circular, convertir la companyia en un exemple de sostenibilitat, etc.
- 2. Alineació amb la ciutat:** amb la voluntat de reforçar el model inclusiu de ciutat, d'augmentar la projecció d'Aigües de Mataró a Mataró i consolidar un model d'empresa pública transparent basada en una cultura ètica que en defineix les decisions i les actuacions, empoderar els ciutadans per incrementar l'ús eficient de l'aigua i de l'energia, etc.
- 3. Innovació i digitalització:** fer servir les tecnologies emergents per incrementar el valor de les persones i del servei, crear un model d'innovació, etc.
- 4. Persones (talent i rotació):** amb els reptes d'evolucionar cap a les competències professionals 2025 i augmentar la diversitat de perfils professionals a la companyia.



Les eines de gestió: els plans directors

Les diferents estratègies marcades pel pla s'han de concretar operativament en el desenvolupament d'onze plans directors, dels quals alguns ja estan en marxa i d'altres s'han de definir a curt termini.

La companyia disposa del Pla director de l'aigua, el Pla director de clavegueram, el Pla de sostenibilitat, que es va redactar conjuntament amb la Càtedra UNESCO de la UPC, el Pla director de sistemes d'informació, el Pla director de renovació de comptadors i, com a novetat aquest 2020, el Pla director del TubVerd.

Aquest nou Pla director del TubVerd neix amb l'objecte de regular el desenvolupament del TubVerd i proporcionar les directrius de funcionament en la nova etapa d'explotació directa per part de la societat municipal Aigües de Mataró, SA d'aquesta xarxa municipal de fred i calor.

A curt termini, s'han d'anar definint els altres plans directors, com són el d'innovació, el Pla director del laboratori i el Pla de comunicació.

També estan previstos el Pla d'energia fotovoltaica i el Pla director de persones, que defensarà l'evolució de la comunitat professional d'AMSA com la base de l'èxit de qualsevol estratègia, amb un desplegament de perfils professionals més obert i més divers.



Tecnologia i innovació

Les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) són un element d'un 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 va desplegar el Pla director de sistemes d'informació PDSI 2016-2020, que té com a finalitat orientar els esforços i les inversions en tecnologies els anys vinents, 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.

La pandèmia de la COVID-19 ha obligat AMSA a accelerar les reunions a distància, el treball en equip i el teletreball, que ja estava previst dins del Pla director de sistemes. Així, s'ha fet una inversió per implantar el programari Office 365 per a tots els usuaris d'AMSA, així com per canviar ordinadors obsolets i dotar cada usuari de càmera i micròfon per poder fer videoconferències.

La incorporació dins d'AMSA del TubVerd ha requerit la integració tecnològica de tots els processos: atenció al client, facturació, sistemes de lectura i gestió dels sistemes d'informació geogràfica.

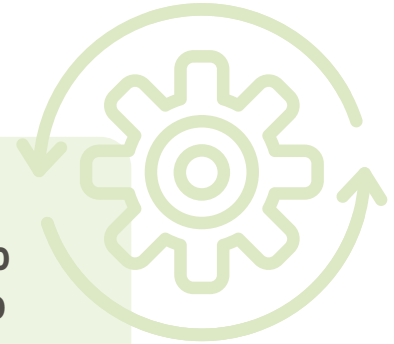
Durant el segon semestre s'ha renovat el Pla director de comptadors, que acabava l'any 2020. El nou Pla 2021-2025 ha estudiat l'estratègia i la inversió necessàries per apostar per intensificar la telelectura remota dels comptadors, que permetrà oferir un millor servei als clients. AMSA ha desenvolupat amb mitjans propis el programari que permetrà definir una sèrie d'alertes amb referència al comportament del comptador de cada client:

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

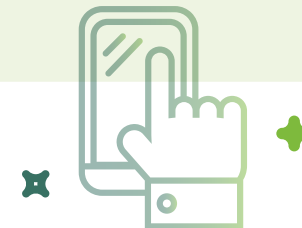
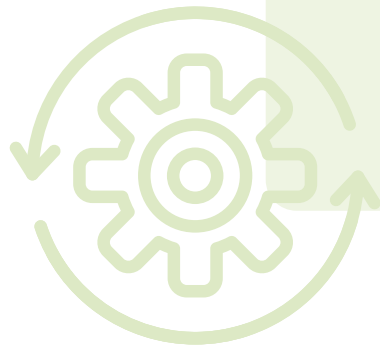
També cal destacar que s'han iniciat els treballs per elaborar un Pla director d'innovació, que ajudarà a la gestió del canvi a través de l'estratègia i la innovació, ja que ens trobem en un procés profund de canvis tecnològics que acabarà afectant totes les empreses, i també la companyia.



Inversions tecnològiques 2020



Millora infraestructura informàtica	55.000,00
Ciberseguretat i protecció de dades	10.000,00
Oficina virtual - Web	5.000,00
Implantació telelectura concentrador NB-IoT	12.000,00
Implantació gestió documental (producció, secretaria), ERES	15.000,00
Implantació tauletes	4.000,00
Implantació programari quadre comandament/indicadors	18.000,00
Telecomandament	30.000,00
GISWATER	18.000,00
Implantació tecnològica àrea operacions	5.000,00
Implantació treball col·laboratiu - Office 365 - Actualització <i>exchange</i>	35.000,00
Implantació programari gestió TubVerd	3.480,00
TOTAL	210.480,00



D'aquestes inversions en tecnologia del 2020, cal destacar els projectes següents:

Inversió en l'actualització del telecomandament, que controla les instal·lacions de producció i distribució de l'aigua. Durant el 2020, la majoria dels esforços s'han orientat a desenvolupar un entorn que permeti registrar, validar i consultar les dades de l'històric del sistema. En aquest sentit, s'ha implementat el model i els processos automàtics a la base de dades i ja es troben disponibles a l'extranet, entre d'altres, eines com el control de consums nocturns, que actualment es troben en el procés de validació de les dades.

Pel que fa a les instal·lacions, **s'han resolt els problemes de comunicacions amb algunes de les instal·lacions disperses i allunyades** i s'ha planificat renovar completament tot el quadre del centre de control, actuació que es farà pròximament.

Quant al **nou dipòsit de la cota 70**, tant el quadre de la remota com les noves pantalles de l'aplicació del telecomandament s'instal·laran i es testejaran durant el primer trimestre del 2021.

Pel que fa a la millora contínua, **s'ha implementat una eina de quadre de comandament i indicadors, que permetrà conèixer amb profunditat l'estat i el balanç general de l'activitat que l'empresa necessita** per facilitar la presa de de-

cisiones. Aquest quadre es compon de diferents indicadors i gràfiques que representen punts d'interès determinats, els quals, en el seu conjunt, aporten una visió completa del que succeeix.

Augmentar les prestacions del programari de sistemes d'informació geogràfica GISWATER. És un projecte col·laboratiu amb 12 companyies del sector per tal d'impulsar-ne l'estandardització i la perdurabilitat. Permetrà integrar-lo en el futur amb altres sistemes com el telecomandament i els consums dels clients. Aquest any s'ha implantat un programari de control i planificació de neteja del clavegueram.

S'ha millorat l'oficina virtual, i ben aviat s'hi podrà accedir amb el DNI-e o amb certificats vàlids per a l'Administració Oberta de Catalunya, i es podran fer pràcticament tots els tràmits des de l'oficina virtual.

Es continua amb la implantació del sistema de gestió documental, que ha de permetre augmentar l'eficiència del treball de tots els departaments de la companyia. L'objectiu final és tenir un sistema de gestió documental en entorn electrònic, integrat, transversal i basat en l'arquitectura de processos de l'organització, i que dismi-

nueixi significativament l'ús intern del paper.

Durant el 2020 **s'ha implantat el projecte de la gestió de les ordres de treball mitjançant dispositius mòbils**, que permet millorar l'eficiència de les feines de camp.

Per acabar, com a millora de les anàlisis de risc, **s'inverteix en la ciberseguretat** dels sistemes de la companyia i en la protecció de dades amb una auditoria de seguretat.



Gestió de la qualitat

El sistema de qualitat és una eina organitzativa que, sobre la base del principi de millora contínua, pot arribar a incloure 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.

Durant el 2020 podem destacar els fets i les fites relacionats amb la gestió de la qualitat següents:

- S'ha aconseguit la certificació de la UNE 19601 de sistemes de gestió de compliance penal.
- S'han certificat externament les bones pràctiques en la gestió de la prevenció de la COVID-19.
- S'ha començat a integrar el TubVerd dins del sistema de gestió.
- S'ha posat en marxa una nova eina informàtica per millorar la gestió del control de proveïdors.
- S'ha començat a fer servir la metodologia de càlcul UNE 178101-1:2015 Ciutats intel·ligents. Infraestructures. Xarxes dels serveis públics. Part 1: Xarxes d'aigües, la qual defineix mètriques aplicables a l'àmbit operatiu d'AMSA 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 Aigües de Mataró, 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, d'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, d'altra banda, suggereix les solucions més adequades.

El *compliance* és la base d'un sistema de prevenció de delictes i una eina de suport per gestionar 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*.

Durant el 2020, es va obtenir la certificació, per la *World Compliance Association*, del sistema de gestió del *compliance* penal d'Aigües de Mataró segons la UNE 19601.

La incorporació de l'activitat del TubVerd dins del funcionament operatiu habitual d'AMSA va ser un dels riscos principals detectats per al 2020. La planificació i l'anticipació d'accions va fer possible mitigar l'impacte d'aquesta integració. Es pot dir que, operativament, laboralment i administrativament, aquesta integració s'ha pogut dur a terme tal com s'havia previst.

Dins del sistema de gestió integrat també s'havia previst la integració de la ISO 45001 i la seva certificació, amb l'ànim d'evidenciar les bones pràctiques en la vigilància i el control de la salut en l'entorn laboral. Tanmateix, l'aparició de la COVID-19 va fer que l'atenció en aquest aspecte es dirigís a certificar, específicament, les bones pràctiques de gestió en aquesta matèria. AMSA va ser unes de les primeres empreses del sector a obtenir aquest vistiplau extern.

Durant el 2020 es va apostar per implantar, millorar i consolidar diferents aspectes relatius a la digitalització, en resposta a l'anàlisi del risc. D'aquesta

manera, en el moment en què va ser necessari el teletreball, el sistema estava a punt tant pel que fa a recursos de maquinari i programari com de formació.

En temes de seguretat, i també en protecció de dades, es continuen portant a terme accions de millora i auditories de control.

Amb referència al control de contractistes i proveïdors, i en coherència amb tot el risc potencial que comporta la gestió de compres i contractació en el sector públic, s'ha implantat un programari de control i avaluació de proveïdors que en facilita l'avaluació en matèria de qualitat i aspectes ambientals.

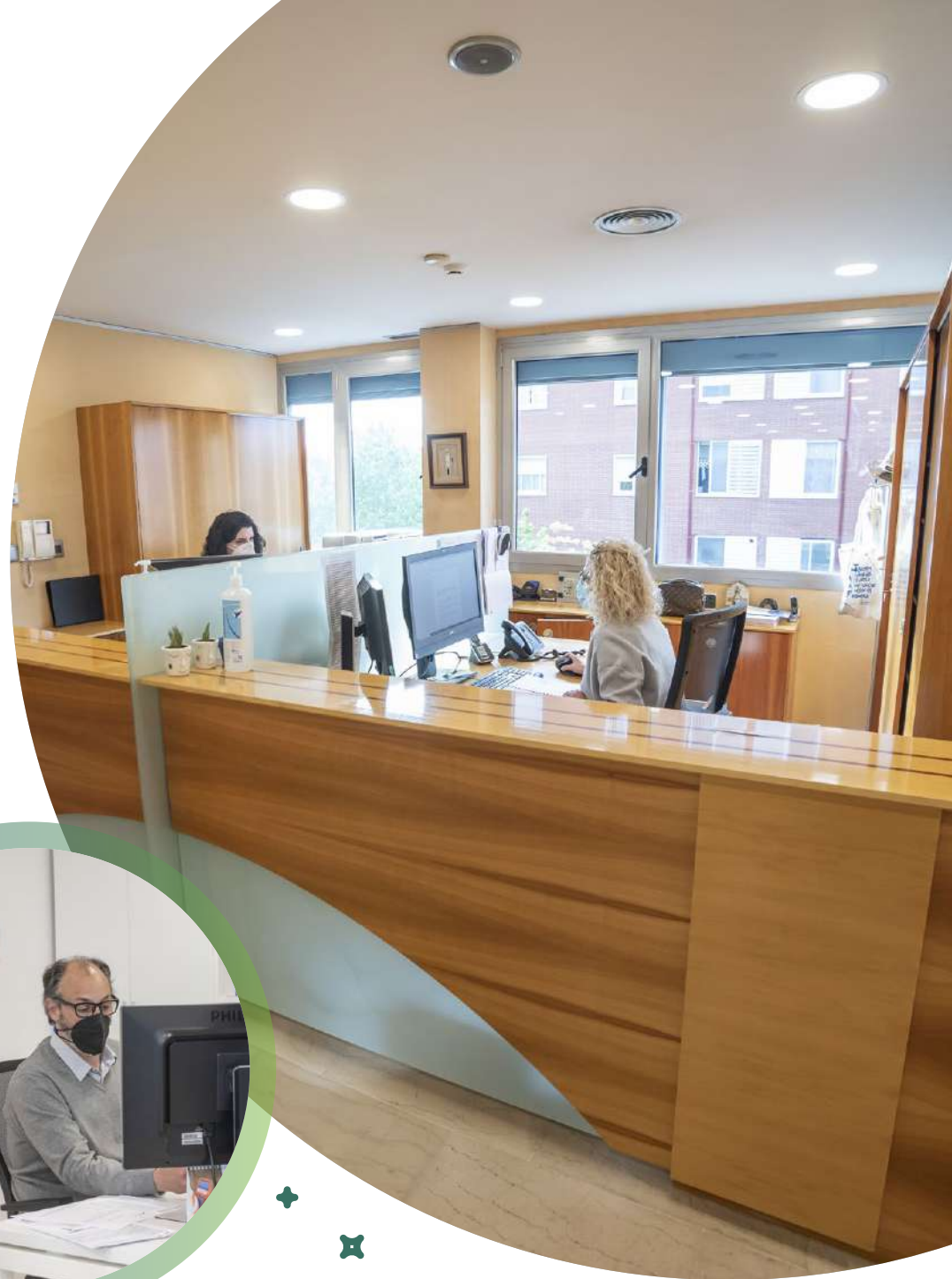
D'altra banda, pel que fa a les meses de contractació, es tenen presents els conflictes d'interès tant potencials com aparents, que es controlen des del sistema de *compliance*, i, per tant, es prenen les salvaguardes necessàries en cada cas. A les meses de contractació d'obres s'hi ha incorporat un tècnic extern designat per l'Ajuntament.



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.

Es disposa d'un canal de denúncies anònim i extern, que està a disposició de totes les parts interessades de l'organització. Aquest fet és una mostra del màxim compromís amb el compliment de la llei, ja que és un avanç 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.



4

La companyia 2020



Qui som

Aigües de Mataró, SA (AMSA) és una societat de dret privat amb domicili al carrer Pitàgores, 1-7, 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, la conducció, la depuració i l'abocament d'aigües pluvials i residuals. Durant l'any 2020, s'ha integrat a la companyia el servei del TubVerd.

Aquestes activitats estan compreses en la protecció del medi ambient, i les seves infraestructures urbanes estan relacionades directament amb el cicle de l'aprofitament i la gestió integral de l'aigua, així com la generació, la recuperació i la distribució d'energia tèrmica i fotovoltaica que provingui de serveis públics i d'instal·lacions mediambientals.

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

Així mateix, d'acord amb la deguda previsió de les necessitats, AMSA planifica, projecta, executa i conserva les obres i les instal·lacions necessàries per establir i prestar els serveis públics esmentats, 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

2020

Gestió del TubVerd

Missió, visió i valors

Missió

La missió de la companyia és **satisfereix plenament, amb eficiència i eficàcia, les necessitats i les expectatives dels ciutadans i els 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.

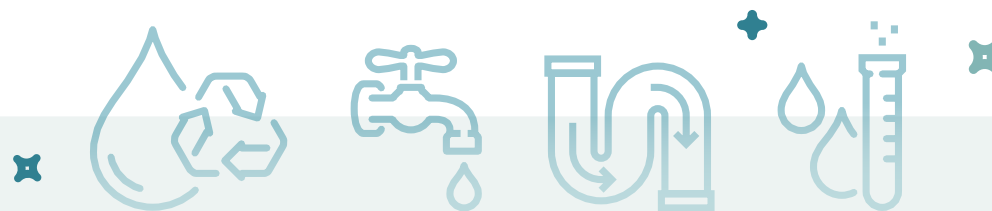
L'aplicació de la innovació tecnològica orientada a la millora contínua dels processos, productes i serveis.

El comportament ètic i coherent en les relacions humanes.



Els objectius estratègics d'Aigües de Mataró

Els objectius estratègics d'Aigües de Mataró són:



- **Estimular el talent:** es basa a aplicar la tecnologia, l'organització i les actuacions formatives previstes per desenvolupar el coneixement i la capacitat dels treballadors de la companyia, en el marc dels objectius estratègics.
- **Pla director d'abastament d'aigua de Mataró (PDAM) i Pla director de clavegueram de Mataró (PDCLAM):** fer el seguiment de les millores de les xarxes d'abastament i de clavegueram previstes als plans directors.
- **Tecnologia:** es basa a actualitzar i integrar els sistemes d'informació i la tecnologia en tots els àmbits de la companyia.
- **Gestió del canvi:** donar respostes a les anàlisis del risc i adaptar-se als canvis de l'entorn amb accions de millora.



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 31/12/2020

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, Xavier Font i Mach, Cristina Sancho Rodríguez, José Antonio Molero Bote.

Secretària

Maria Lluïsa Guañabens Casarramona

Consell d'Administració 2020

President

Manuel Mas i Estela

Vicepresident

Xavier Font i Mach

Consellers

Joaquim Camprubí i Cabané, Xavier Font i Mach, Enric González Gonzalo, Francisco Javier García Gerpe

Secretari no conseller

Joan Buch Cerdà

Director Gerent

Antoni Uix Güell



Organigrama

Els canvis que ha portat el 2020 a l'organigrama han estat quatre:

Incorporació d'una nova àrea de TubVerd, fruit de l'absorció de MESSA.

Aparició de la figura del delegat de Dades, amb la finalitat de **supervisar el compliment de l'RGPD** i de la resta de normativa relacionada i aplicable amb la protecció de dades, de les polítiques del responsable o encarregat del tractament en aquesta matèria, **inclosa l'assignació de responsabilitats, la conscienciació i la formació del personal** que participa en el tractament de dades, i les auditories corresponents.

La figura del *compliance officer* pren independència del Departament de Gestió de Qualitat, Medi Ambient i Gestió del Compliance.

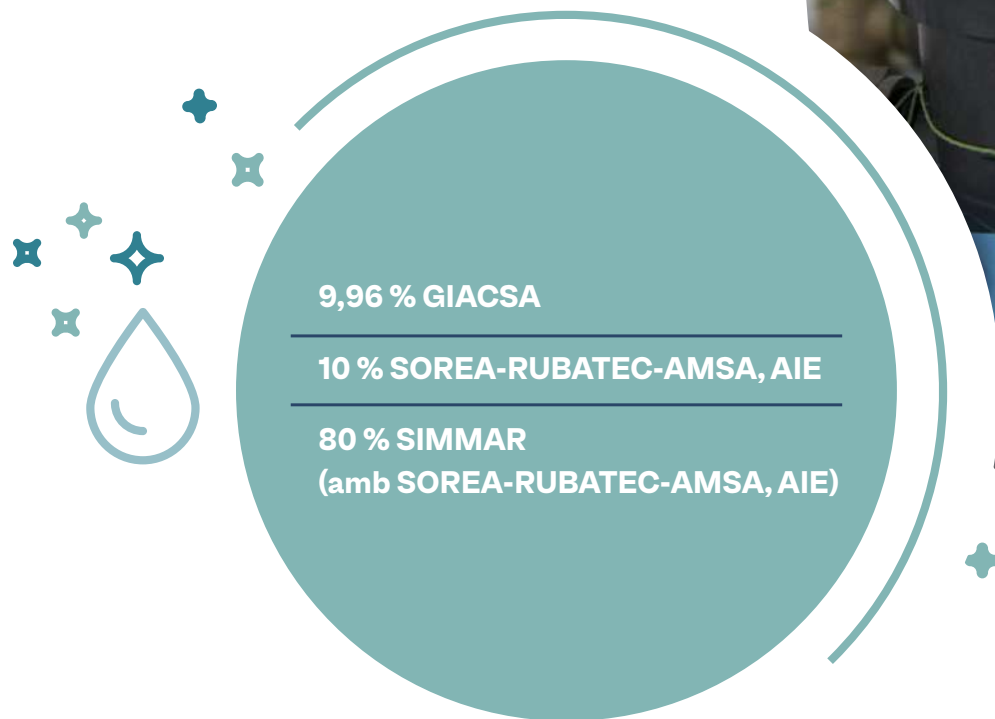
L'àrea de recursos humans passa a denominar-se àrea de Persones i Organització, amb l'objectiu de posar l'accent en la importància de les persones que componen l'organització i també ampliar l'àmbit de l'àrea a la gestió documental i la gestió del coneixement.



Societats participades

AMSA participa en la societat SIMMAR (SERVEIS INTEGRALS DE MANTENIMENT DEL MARESME), que 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.



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 següents: 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 d'Olost, Bellpuig, Vila-radona, Campdevàno, Collbató, Figaró-Montmany, Montornès del Vallès, Tremp, Camprodon, Llanars i Olèrdola.

SIMMAR



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



5

Resultats econòmics 2020



Resultats econòmics

AMSA gestiona el cicle de l'aigua a la ciutat, la producció, l'acumulació, el tractament i el control sanitari, la distribució i el sanejament, tant de l'aigua utilitzada com de la de pluja, i finalment, de manera indirecta, també participa en la depuració. Des del 2020 també gestiona el servei del TubVerd.

El 2020, la gestió econòmica del conjunt de tota aquesta activitat es va tancar amb un resultat abans d'impostos d'1.160.264,83 €, que la companyia destinarà principalment a millorar les infraestructures per assegurar la qualitat del servei en el futur. El control pressupostari de les despeses ha facilitat mantenir aquest nivell de resultats.



2020

**1.160.264,83 €
resultat abans d'impostos**

**15.461.987,77 €
xifra de negoci**



Execució del pressupost del 2020

Desviacions significatives

Durant aquest exercici 2020 hi ha hagut **cinc** impactes rellevants que cal destacar pel que fa a l'execució del pressupost. El primer ha estat la crisi a causa de la COVID-19. El segon ha estat l'impacte de l'operació de compra de les accions de MESSA a Naturgy, amb l'acord de desistiment corresponent. El tercer, derivat d'aquest últim, la integració del servei del TubVerd com una activitat més d'AMSA. El quart ha estat la continuació de l'obra del dipòsit de la ronda de Bellavista. I, per acabar, el cinquè ha estat la substitució del cànon de clavegueram de l'Ajuntament per dividendes amb càrrec a reserves.

El primer impacte, la crisi a causa de la COVID-19, ha comportat una disminució del volum de venda d'aigua, però, en canvi, ha significat un augment dels ingressos, respecte al pressupost. Han augmentat més perquè s'ha incrementat la venda d'aigua a preu domèstic, compensant la disminució de consum de l'aigua no domèstica i pública.

Aquest impacte positiu ha compensat la davallada d'altres ingressos com els del servei del Laboratori i del TubVerd per la disminució de l'activitat durant el període de

confinament. També per aquesta circumstància algunes despeses han estat menors a les que s'havien previst.

El segon ha estat el de l'operació de desistiment, que explica àmpliament la davallada del resultat respecte al que s'havia previst inicialment en el pressupost.

El tercer impacte important en el pressupost del 2020 ha estat la integració dels ingressos i les despeses del TubVerd.

El quart impacte que cal tenir present en l'anàlisi de les desviacions del pressupost és a causa del fet que les obres del parc no s'han pogut executar segons el que s'havia previst en el pressupost, entre altres motius, per l'alentiment d'aportació de terres i per l'aturada general de la construcció per l'efecte de la COVID-19.

El cinquè ha estat la substitució, per motius tècnics, del cànon de clavegueram de l'Ajuntament, despesa pressupostada de 500 milers d'euros, per una aportació de dividendes amb càrrec a reserves voluntàries.

Aquests cinc impactes justifiquen o expliquen en el seu conjunt perquè el resultat final del 2020 ha millorat en 151 milers d'euros (14,95 %) el que s'havia previst en el pressupost.



Previsió per al 2021

Com a activitat significativa de la companyia, en l'àmbit de les infraestructures, durant el 2021 es posarà en funcionament el dipòsit, es completaran les obres del parc i, seguidament, es farà la urbanització de la ronda de Bellavista. La posada en funcionament es preveu durant el segon semestre, un cop s'acabin les obres de connexió que efectua ATL. La data de finalització del parc s'estima entre el segon i el tercer trimestre de l'any.

Seguint l'estratègia que estipula el Pla director de l'aigua de Mataró, durant el 2021 es continuarà amb la tasca de renovació de les canonades antigues de la xarxa d'aigua potable.

D'acord amb el Pla director del TubVerd, està previst donar un fort impuls a les inversions i, d'aquesta manera, recuperar el nivell que va quedar aturat els darrers anys. La connexió d'una indústria al polígon industrial del Cros i també l'ampliació de la xarxa a l'eix Lluís Companys, entre altres inversions, són una mostra d'aquesta estratègia.

Durant el 2021 està previst presentar candidatura als fons europeus de reconstrucció de la ciutat i presentar un conjunt de quatre projectes que es van definir el 2020,

entre els quals destaca l'*URBAN RESILIENCE LOOP*, un proposta de desenvolupament sostenible del sector del Sorral on es conjugaran amb visió de futur els vectors de l'aigua i l'energia.

D'altra banda, també durant el 2021, es preveu continuar intensificant un any més l'ús de les noves tecnologies pel que fa a l'operativa interna, com també en les gestions dels clients. L'any 2021 està previst que des de l'oficina virtual es puguin tramitar pràcticament totes les gestions, i es faran campanyes per promocionar-ne l'ús i per augmentar els clients que vulguin la factura sense paper.

En l'àmbit més intern, per tercer any consecutiu es continuarà implantant la gestió documental, l'administració electrònica i la digitalització de tasques. Es preveu que durant el 2021 la major part dels documents que es generin es gestionin i s'arxivin de manera digital, de manera que l'ús del format paper anirà disminuint progressivament.

Així, per al 2021, es preveu que l'evolució econòmica de la companyia sigui com la del 2020, amb un comportament similar del consum i, per tant, dels ingressos, amb poca inflació i amb contenció general de

la despesa. Pel que fa a l'evolució financera, es mantindrà el nivell d'endeutament en el nivell habitual, al voltant dels onze milions d'euros.

Organitzativament, es treballaran quatre objectius operatius transversals, alineats amb el Pla estratègic: la responsabilitat social, la millora organitzativa, les inversions en infraestructura i tecnologia i la gestió de qualitat i el medi ambient.

1r- Mantenir la política i tots els mecanismes de suport a les famílies amb dificultats econòmiques, que la companyia va posar en funcionament i va potenciar a partir del 2012 (Fons Social, tarifa social, pagaments a terminis, altes provisionals, etc.).

2n- Organitzativament, implementar el Pla estratègic de la companyia 2020-2025, que van aprovar el Consell i la Junta. Aquest pla defineix quatre línies estratègiques per als anys vinents: la sostenibilitat, la ciutat, la innovació i la digitalització i les persones. També estableix i vincula els plans directores de les diferents àrees, com els instruments per concretar els objectius, el calendari i els recursos per a cadascuna d'aquestes línies.

Està previst que durant el primer semestre del 2021 s'acabin els tres plans directores pendents: el de comunicació, el d'innovació i el de persones, que s'afegiran als set que ja s'apliquen, que són els d'aigua, clavegueram, TubVerd, sistemes, comptadors, laboratori i sostenibilitat.

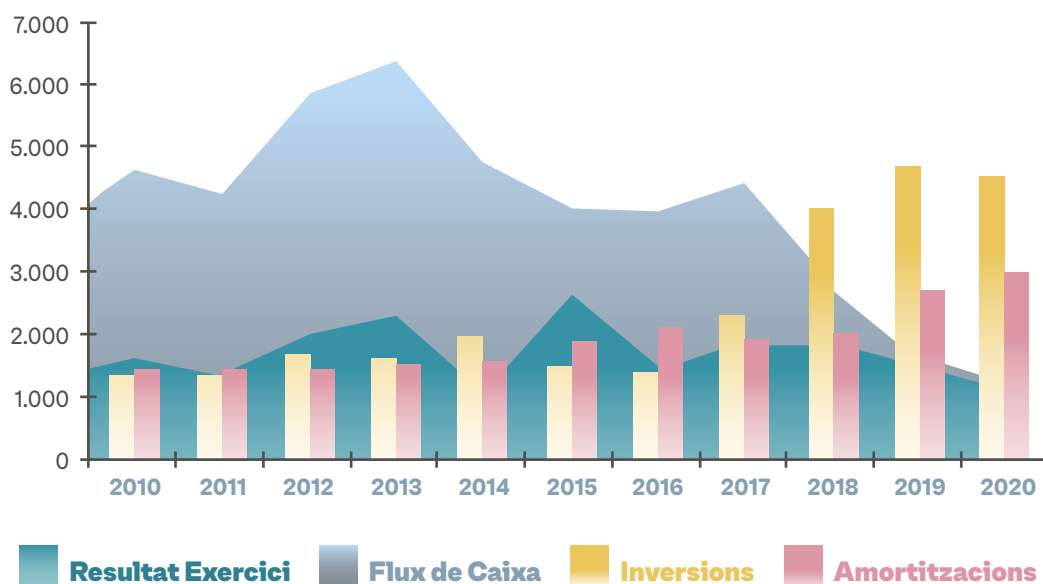
3r- Destinar, com fins ara, recursos, diners i temps a millorar les infraestructures de les tres xarxes, aigua, clavegueram i TubVerd, i a les eines digitals.

4t- Integrar en el sistema de gestió el TubVerd, que en aquest moment no està emparat per l'abast de certificació de les normes ISO 9001 i 14001 (Qualitat / Medi Ambient) i de l'UNE 19601 (*Compliance Penal*).



Evolució econòmica i financera 2010-2020

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
ACTIUS	47.174	48.344	45.645	45.720	45.073	50.589	48.800	46.321	48.209	50.430	52.099
FONS PROPIS	19.395	20.733	19.871	20.174	20.133	22.772	22.629	21.580	23.294	24.546	24.668
ACTIUS/FONS PROPIS	2,43	2,33	2,3	2,27	2,24	2,22	2,16	2,15	2,07	2,05	2,11
RESULTAT EXERCICI	1.636	1.338	2.037	2.304	959	2.634	1.485	1.876	1.879	1.686	1.162
FLUX DE CAIXA	2.988	2.951	3.871	4.080	3.774	1.363	2.450	2.551	914	-64	-217
INVERSIONS	1.372	1.327	1.700	1.650	1.987	1.516	1.425	2.304	4.036	4.731	4.455
ENDEUTAMENT	7.997	8.066	7.884	7.574	7.829	10.584	10.574	9.919	10.206	11.337	12.588
AMORTITZACIONS	1.448	1.448	1.454	1.523	1.563	1.886	2.130	1.952	2.013	2.732	2.940



Balanç de situació a 31/12/20

En euros

ACTIU	2020	2019		2020	2019
A) ACTIU NO CORRENT	47.306.832,81	46.644.647,38	B) ACTIU CORRENT	4.792.036,27	3.785.490,55
I. Immobilitzacions intangibles	498.798,98	600.312,03	II. Existències	501.587,36	345.006,01
4. Fons de comerç	21.613,20	25.935,84	2. Matèries primeres i altres aprovisionaments	497.321,18	343.344,11
5. Aplicacions informàtiques	150.313,63	282.297,54	6. Bestretes a proveïdors	4.266,18	1.661,90
7. Altres immobilitzats intangibles	326.872,15	292.078,65	III. Deutors comercials i altres ctes. a cobrar	3.728.443,67	3.066.495,39
II. Immobilitzat material	46.130.591,29	38.128.865,77	1. Clients vendes i prestacions serveis	3.296.642,82	2.758.327,73
1. Terrenys i construccions	4.601.852,16	3.345.093,22	a) Clients vendes i prestacions serveis a LL/T	0,00	0,00
2. Instal·lacions tècniques i altres immobilitzats materials	32.797.087,53	28.679.931,64	b) Clients vendes i prestacions serveis a C/T	3.296.642,82	2.758.327,73
3. Immobilitzat en curs	8.731.651,60	6.103.840,91	2. Clients, empreses del grup i associades	291.106,23	49.573,04
III. Inversions immobiliàries	0,00	3.050.702,81	3. Deutors diversos	13.755,22	65.043,40
1. Terrenys	0,00	433.333,00	4. Personal	17.775,12	32.700,09
2. Construccions	0,00	2.617.369,81	5. Actius per impost corrent	750,24	2.147,24
IV. Inversions empreses grup i associades a LL/T	0,00	956.520,81	6. Altres crèdits amb les Ad. públiques	108.414,04	158.703,89
1. Instruments de patrimoni	0,00	956.520,81	V. Inversions financeres a curt termini	10.370,46	0,00
V. Inversions financeres a llarg termini	658.201,21	3.890.496,12	5. Altres actius financers	10.370,46	0,00
1. Instruments de patrimoni	108.618,78	108.618,78	VI. Periodificacions a curt termini	111.527,71	47.159,88
2. Crèdits a tercers	0,00	3.283.235,44	VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	440.107,07	326.829,27
5. Altres actius financers	549.582,43	498.641,90	1. Tresoreria	440.107,07	326.829,27
VI. Actius per impostos diferits	19.241,33	17.749,84			
TOTAL ACTIU (A + B)				52.098.869,08	50.430.137,93

Balanç de situació a 31/12/20

En euros

	2020	2019		2020	2019
A) PATRIMONI NET	34.650.494,04	35.184.836,65	C) PASSIU CORRENT	7.401.311,10	6.387.953,09
A-1) Fons propis	24.667.778,32	24.546.022,00	III. Deutes a curt termini	2.545.397,27	2.484.369,29
I. Capital	10.500.000,00	10.500.000,00	2. Deutes amb entitats de crèdit	1.775.397,27	1.905.369,29
1. Capital escripturat	10.500.000,00	10.500.000,00	5. Altres passius financers	770.000,00	579.000,00
III. Reserves	13.006.022,00	12.360.164,98	IV. Deutes empreses grup i associades a C/T	1.670.756,23	1.170.756,23
1. Legals i estatutàries	2.100.000,00	2.100.000,00	V. Creditors comercials i altres ctes. a pagar	3.185.157,60	2.732.827,57
2. Altres reserves	10.906.022,00	10.260.164,98	1. Proveïdors	1.802.259,81	1.471.397,58
VII. Resultat de l'exercici	1.161.756,32	1.685.857,02	b) Proveïdors a curt termini	1.802.259,81	1.471.397,58
Compte pèrdues i guanys (129)	1.161.756,32	1.685.857,02	2. Proveïdors, empreses del grup i associades	25.239,01	0,00
VIII. Dividends a compte	0,00	0,00	3. Creditors diversos	469.130,60	619.662,36
A-3) Subvencions, donacions i llegats rebuts	9.982.715,72	10.638.814,65	4. Personal (remuneracions pendents de pagament)	170,48	0,00
1. Subvencions, donacions i llegats rebuts	9.982.715,72	10.638.814,65	5. Passius per impost corrent	0,00	0,00
B) PASSIU NO CORRENT	10.047.063,94	8.857.348,19	6. Altres deutes amb les Ad. públiques	839.466,73	536.950,45
I. Deutes a llarg termini	10.042.695,36	8.852.675,37	7. Avançaments de clients	48.890,97	104.817,18
2. Deutes amb entitats de crèdit	9.405.304,46	8.247.555,88			
5. Altres passius financers	637.390,90	605.119,49			
IV. Passius per impost diferit	4.368,58	4.672,82			
				2020	2019
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A + B + C)				52.098.869,08	50.430.137,93

Compte de pèrdues i guanys a 31/12/20

En euros

Descripció

PÈRDUES I GUANYS	2020	2019
A) OPERACIONS CONTINUADES		
1. Import net de la xifra de negoci	15.461.987,77	14.763.223,22
a) Vendes	9.276.826,65	8.694.811,78
b) Prestacions de serveis	6.185.161,12	6.068.411,44
2. Variació existències productes acabats	153.977,07	29.860,71
3. Treballs realitzats per l'empresa per al seu actiu	3.651.268,27	3.901.256,79
4. Aprovisionaments	-7.541.243,68	-7.837.998,97
a) Consum d'aigua i Tub Verd	-3.431.538,45	-3.216.570,82
a1) Consum aigua	-3.210.490,30	-3.216.570,82
a2) Consum Tub Verd	-221.048,15	0,00
b) Consum d'existències comercials i altres	-763.015,90	-794.501,71
c) Treballs realitzats per altres empreses	-3.346.689,33	-3.826.926,44
5. Altres ingressos d'explotació	159.469,24	179.502,49
a) Ingressos accessoris i altres de gestió	122.919,83	179.502,49
b) Subvencions exp. incorporades resultat	36.549,41	0,00
6. Despeses de personal	-4.639.431,06	-4.328.159,50
a) Sous	-3.432.928,61	-3.208.546,05
b) Càrregues socials	-1.043.817,96	-985.475,08
c) Altres despeses	-162.684,49	-134.138,37
7. Altres despeses d'explotació	-2.961.126,76	-2.895.320,92
a) Serveis exteriors	-2.594.789,24	-2.557.208,45
b) Tributs	-301.561,79	-294.235,84
c) Pèrdues, deteriorament op. comercials	-57.765,84	-39.520,92
d) Altres despeses de gestió corrent	-7.009,89	-4.355,71

	2020	2019
8. Amortització de l'immobilitzat	-2.940.169,21	-2.732.525,42
9. Imputació subvencions immob. no financer	667.903,17	683.538,47
13. Altres resultats	-870.893,32	2.525,87
A.1) RESULTAT D'EXPLOTACIÓ	1.141.741,49	1.765.902,74
14. Ingressos financers	130.919,61	142.537,53
a) De particip. en instruments de patrimoni	130.111,29	84.097,67
a1) En empreses del grup i associades	130.111,29	84.097,67
a2) En tercers	0,00	0,00
b) De valors negociables i altres instruments financers	808,32	58.439,86
b2) De tercers	808,32	58.439,86
15. Despeses financeres	-112.396,27	-121.384,74
b) Per deutes amb tercers	-112.396,27	-121.384,74
18. Deteriorament i resultat per alienacions	0,00	-102.690,00
a) Deterioraments i pèrdues	0,00	-102.690,00
A.2) RESULTAT FINANCER (12+13+14+15+16)	18.523,34	-81.537,21
A.3) RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS (A.1 + A.2)	1.160.264,83	1.684.365,53
19. Impostos sobre beneficis	1.491,49	1.491,49
A.4) RESULTAT. EX. OP. CONTINUADES (A.3 + 19)	1.161.756,32	1.685.857,02
A.5) RESULTAT DE L'EXERCICI (A.4 + 18)	1.161.756,32	1.685.857,02

Indicadors de caracterització del servei

DIES DE RESERVA EN DIPÒSIT													
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AMSA	2,28	2,28	2,27	2,16	2,31	2,38	2,42	2,38	2,28	2,34	2,35	2,23	2,25
ENQUESTA ASAC						1,41			1,58				
ENQUESTA AEAS	1,60												
RENDIMENT: ADDUCCIÓ / FACTURACIÓ													
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AMSA	91,10 %	91,90 %	91,80 %	89,10 %	92,50 %	92,00 %	91,20 %	91,50 %	89,00 %	92,30 %	92,50 %	90,90 %	90 %
ENQUESTA ASAC			78,10 %			76,00 %			77 %				
ENQUESTA AEAS	79,20 %						77 %						
TARIFA MITJANA AIGUA DOMÈSTICA: € / m³													
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AMSA	0,952	1,000	0,94	0,94	1,06	1,34	1,25	1,43	1,34	1,33	1,39	1,38	1,40
ENQUESTA ASAC						1,18			1,31				
ENQUESTA AEAS	0,910		0,94		0,92			1,02					
DOTACIÓ litres / habitant / dia: (adducció / població a 1 de gener)													
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AMSA	167	168	164	167	155	151	148	150	156	153	151	156	153
ENQUESTA ASAC						218			216				
ENQUESTA AEAS	250		236				248						
CONSUM DOMÈSTIC litres / habitant / dia: (facturació domèstica / població a 1 de gener)													
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AMSA	103	104	102	102	101	97	96	97	97,5	98,03	98,6	100,02	105,27
ENQUESTA ASAC			127			119			118				
ENQUESTA AEAS	130		126		122		139						

Indicadors de caracterització del servei

COST DE TOT EL PERSONAL: milers € ANY / EMPLEAT													
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AMSA	48,4	48,9	50,9	51,9	47,36	50,35	50,07	49,46	48,86	49,47	50,25	52,25	55,9
ENQUESTA AEAS							48						
EMPLEATS PER 1.000 HABITANTS													
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AMSA (sols servei d'aigua)	0,49	0,48	0,49	0,47	0,47	0,47	0,50	0,48	0,49	0,49	0,48	0,52	0,53
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	0,68
ENQUESTA AEAS (tots els serveis)	0,73												
EMPLEATS PER hm³ FACTURAT													
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AMSA	8,8	8,5	8,9	8,6	8,9	9,4	10,1	9,8	9,58	9,61	9,47	10,09	10,6
ENQUESTA ASAC			5,2			6,37							
USUARIS PER EMPLEAT													
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AMSA	1.035	974	949	983	984	994	935	942	957	948	969	888	843
ENQUESTA ASAC													
Km DE XARXA PER EMPLEAT													
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AMSA	5,70	5,77	5,58	5,77	5,77	5,79	5,41	5,46	5,50	5,41	5,64	5,2	5,1
ENQUESTA ASAC													
PERCENTATGE D'AFORAMENTS													
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AMSA	0,54 %	0,43 %	0,32 %	0,27 %	0,24 %	0,24 %	0,14 %	0,13 %	0,10 %	0,08 %	0,08 %	0,07 %	0,08 %



MEMÒRIA 2020
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