

Memòria 2021

Evolució de l'empresa



Índex

Presentacions i infografia



1

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
Servei de TubVerd / 23
Renovació i millores de la xarxa / 26
Les polítiques de sostenibilitat energètica / 37



2

Aigües de Mataró i la societat

Els clients / 44
Atenció als clients / 45
Aigua social / 47
Fent ciutat / 50
Comunicació / 51
Proveïdors / 53
L'equip humà / 55



3

Cap a una gestió integral de la qualitat

El futur de la gestió de l'aigua / 62
Tecnologia i innovació / 63
Gestió de la qualitat / 65



4

La companyia 2021

Qui som / 69
Missió, visió i valors / 70
Els objectius estratègics d'Aigües de Mataró / 71
Estructura de govern i direcció / 72
Societats participades / 74



5

Resultats econòmics 2021

Resultats econòmics / 77
Evolució econòmica i financera 2010-2021 / 82
Balanç de situació a 31/12/2021 / 82
Compte de pèrdues i guanys a 31/12/2021 / 85
Indicadors de caracterització del servei 2021 / 86

Presentació de l'alcalde de Mataró



Ara fa un any, amb l'escrit de presentació de la Memòria 2020, destacava la capacitat que havia tingut Aigües de Mataró de mantenir l'activitat i el servei públic en els moments més durs de la pandèmia, gràcies a l'esforç i la implicació de tots els seus treballadors.

Si el 2020 va ser l'any de la resiliència davant la Covid, el 2021 ha estat any de canvis i d'inici de nous reptes.

Canvis al capdavant de la companyia, amb la marxa d'Antoni Uix, que al juny iniciava una merescuda jubilació després de 9 anys de dedicació com a gerent de la societat municipal. Des d'aquestes línies vull agrair un cop més la constància i tenacitat que l'han caracteritzat, així com el seu compromís innegable amb el servei públic. La gestió d'Antoni Uix ha destacat per la implantació d'un model de direcció de caràcter participatiu, la planificació de la gestió de l'aigua en totes les seves vessants amb la creació del Pla Estratègic i dels diversos Plans Directores... i sobretot per gestionar la companyia amb la màxima eficiència mantenint i millorant la qualitat del servei tot i no augmentar la tarifa des del 2013. Gràcies de nou! Raquel Compta ha agafat el relleu a la gerència amb un bagatge professional i acadèmic que segur l'ajudarà a afrontar els nous reptes de la companyia i la impulsarà a tenir molts encerts.

Acompanyen els canvis l'inici de nous reptes. Aigües de Mataró ha encetat un nou camí per potenciar projectes coneguts i explorar noves estratègies en l'àmbit de l'energia sostenible. Per això, l'any passat va culminar la integració del 100 % del TubVerd novament a la companyia, i ara promou l'ampliació d'aquesta xarxa de canonades que transporta calor i fred per a la calefacció i refrigeració d'equipaments i habitatges. Tot just han començat les obres per l'eix Lluís Companys, en una aposta per les energies renovables, la reducció d'emissions de CO₂ i gasos d'efecte hivernacle i, en definitiva, el compromís amb la millora del medi ambient.

Amb el mateix objectiu final, la companyia va acceptar l'any passat l'encàrrec de l'Ajuntament per agilitar la instal·lació aquest 2022 de plaques fotovoltaïques a 26 equipaments del municipi, amb una inversió pressupostada en 940.848 €. Entre els equipaments que tindran cobertura fotovoltaica es troben edificis d'oficines i ús administratiu, 16 centres educatius, equipaments esportius i d'ús cívic o casals de la gent gran.

I tot això, sense deixar de banda la seva raó principal de ser, que és la gestió dels serveis d'aigua i clavegueram, amb actuacions per atendre les necessitats actuals i futures de la nostra ciutat. Un exemple és la recent posada en marxa del dipòsit Bellavista, que millora la gestió del subministrament i que ha quedat integrada a nivell paisatgístic en el nou parc dels Garrofers, un guany afegit per a la ciutat.

David Bote
Alcalde de Mataró

Presentació del president del Consell d'Administració d'AMSA



Paulatinament, vam anar tornant a la “normalitat”. L’any 2021 serà un any en què la roda de la feina -que a **AMSA** mai es va aturar, malgrat tot calia donar el servei- va tornar a agafar el seu ritme.

El teletreball es va anar reduint i aconduint. Les obres reprengueren el seu ritme, encara que nous entrebancs retardaren l’acabament del conjunt del dipòsit i el parc de la Ronda Bellavista. Haguérem d’esperar a la primavera d’aquest any present per entregar el parc a la ciutat i posar en ple funcionament el nou dipòsit.

Així mateix, el TubVerd ja plenament integrat a l’estructura de la companyia va anar prenent empenta superant els darrers anys d’estancament. Les obres no es fan de la nit al dia i menys quan el sector es va recuperant del temps de bloqueig de la pandèmia. La connexió, llarg temps treballada amb l’escorxadador Viñals Soler, a l’altra banda de la riera d’Argentona i fora del nostre terme municipal va superar tots els entrebancs, però la seva posada en marxa ja va ser també aquest any 2022.

El fet més destacable de l’exercici 2021 per **AMSA** va ser el canvi a la gerència de l’empresa. L’**Antoni Uix**, que hi va arribar l’any 2012 i que no va ser nomenat oficialment pel càrrec fins a l’any 2015, es va jubilar. És el moment, ara, públicament, en aquesta memòria de reconèixer-li la seva feina. No venia pas del sector, això sí, tenia experiència en la direcció i en el control d’estructures tant o més complexes que la d’una companyia d’abastament d’aigua. Va establir la nau després d’uns anys de turbulències en la seva direcció i administració i la va portar diligentment cap endavant.

El procés de la seva substitució es va fer d’una forma original en la història dels anys recents. Es va procedir a una cerca de personal feta amb uns criteris definits pel Consell d’Administració, supervisant el procés i decidint en el seu apartat final pel mateix Consell. La companyia té una Junta General, el Ple de l’Ajuntament, que va acceptar majoritàriament la proposta i el seu resultat.

La nova gerent, que va prendre possessió definitivament al setembre de l’any que ressenyem, és l’enginyera **Raquel Compta Batet** que ve d’una llarga trajectòria en el món de l’empresa del sector de l’abastament d’aigua. La nostra confiança en què sabrà dirigir i reportar al Consell d’Administració la feina encomanada que s’ha de desenvolupar amb els mateixos poders de gestió que van ser atorgats en el seu moment als seus antecessors.

La darrera referència que cal fer de l'exercici també és apuntar una línia d'acció començada que s'anirà materialitzant a poc a poc. És tot el tema de l'actuació en el camp de la producció d'energia en conveni amb l'Ajuntament, anant més enllà del que havíem fet fins ara amb el TubVerd i el *district heating* que continuem ampliant.

A la següent memòria, la de l'any present, 2022, haurem de parlar del centenari d'AMSA i de les accions portades a temes per commemorar-ho degudament, que evidentment han estat fruit de la feina feta anteriorment. A finals de l'exercici que estem comentant, ja vam disposar de l'edició del llibre de **Rafael Montserrat**, antic director de la nostra companyia, "*El subministrament d'aigua a Mataró. Una mirada als últims quatre-cents anys de gestió*", editat per Rafael Dalmau, que les darreres fuetades de la pandèmia no ens van permetre presentar com haguéssim volgut, sols vam fer-ho virtualment en un acte retransmès per Mataró Audiovisual.

L'activitat en general es manté en un ritme satisfactori, els comptes econòmics i els resultats tècnics ho avalen com es desprèn del contingut de la present Memòria. Els treballs endegats aquest darrer any aniran donant els seus fruits, alguns a hores d'ara ja són coneguts. El reconeixement i l'agraïment en nom del Consell d'Administració a tots aquells que els fan possible amb el seu treball diari.

Aigües de Mataró és una empresa pública fortament compromesa amb la ciutat a la qual serveix. Més enllà del compliment de les obligacions que es deriven directament dels serveis d'aigua, clavegueram i energia, sabem que la ciutat espera de tots els sectors públics que també encarin amb diligència tots els reptes socials i mediambientals actuals.

Els Sistemes de gestió d'Aigües ja inclouen bones pràctiques de govern i gestió de compromisos tant mediambientals com socials, tot això en un context de millora continua permanent.

Per anar més enllà, durant el 2020, Aigües de Mataró es va adherir al Pacte Global de l'ONU i vam adquirir un compromís voluntari amb els seus 10 principis, els quals estan centrats en els drets humans, les normes laborals, el medi ambient i la lluita contra la corrupció. En tant que compromisos, tenen la finalitat d'evitar impactes negatius. Però a l'altra cara de la moneda, els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) estan orientats a generar impactes positius.

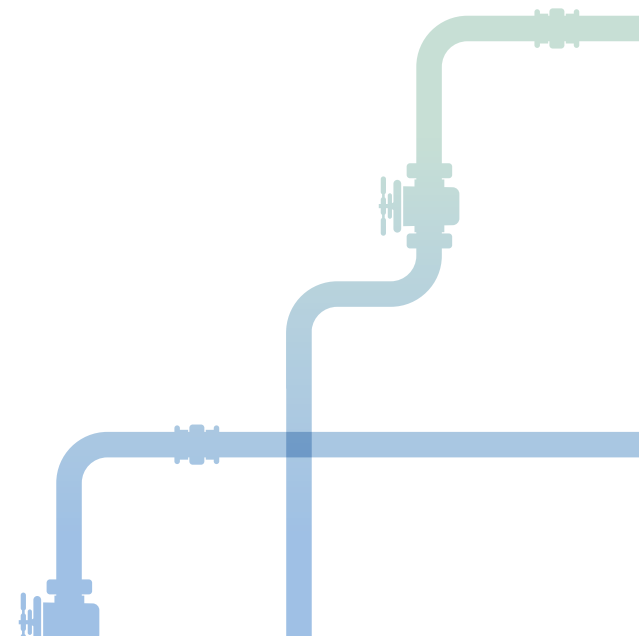
Els compromisos amb el Pacte Global no existeixen de manera paral·lela dins del seu funcionament. Aquests, formen part de la seva activitat de manera plena i és per això que aquest any la memòria que aquí es presenta, integra la revisió dels compromisos amb el Pacte Global.

Com a president del Consell d'Administració, ratifiquem el nostre compromís amb els principis del Pacte Global, en especial, per al pròxim any centrant-nos en la lluita contra la desigualtat, la pobresa i incloent la sostenibilitat com a un dels nostres objectius estratègics.

Manuel Mas Estela

President del Consell d'Administració d'AMSA

Maig de 2022



Origen

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

79% aigua comprada a ATL



21% aigua pròpia: pous i mines

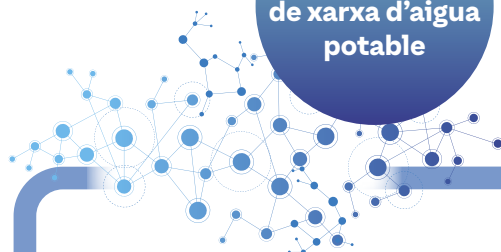


La xarxa

Durant aquest any 2021, s'han instal·lat **2.664 m de xarxa**, que equivalen al 0,76 % del total.

0,76 % de creixement de la xarxa d'abastament durant el 2021

350,4 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 les empreses a través de prop de 350,4 km de canonades.

7.237.720.000 litres subministrats el 2021

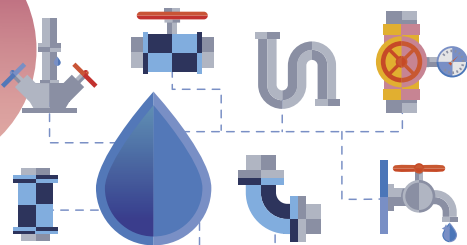
102,73 litres
de consum domèstic per habitant i dia

74% domèstics
5% públics
3% sense ànim de lucre
18% no domèstics

Rendiment

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

90%
d'aigua distribuïda el 2021

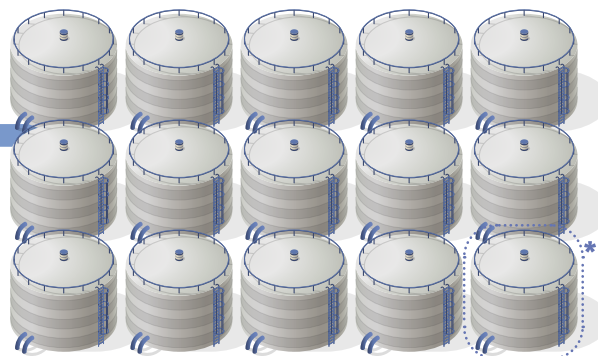


10% de pèrdues

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

14 dipòsits

44.720 m³
de capacitat d'aigua en els 14 dipòsits



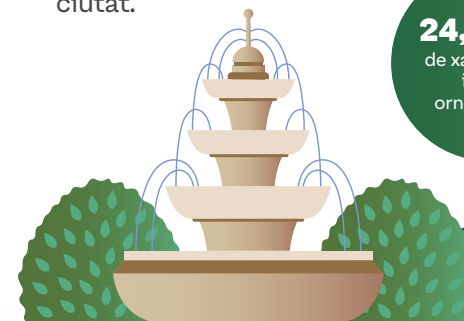
14 dipòsits garanteixen el control de qualitat i l'abastament continu a tota la ciutat.

**El dipòsit de Bellavista es va posar en funcionament el març de 2022*

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



Les persones usuàries

+0,52 % increment
2020/2021

60.149
persones abonades

el 31 de desembre
de 2021 de **129.149**
habitants



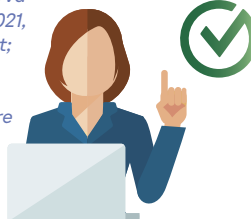
1.795 famílies
amb Tarifa Social

Atenció als clients



18.129 tràmits
gestionats el 2021

5.722 consultes per correu electrònic i 422 consultes a través de l'Oficina Virtual. El 2020, a causa del confinament, hi va haver un increment de consultes, ja que el canal presencial es va reduir molt. Aquest any 2021, s'ha tornat a la normalitat; tot i això, les consultes telemàtiques en general continuen estant per sobre de les dades prèvies a la pandèmia.



91%

de les persones abonades estan satisfetes amb el servei, segons l'enquesta de satisfacció de 2021.

L'empresa

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

15.635.381,76 €
xifra de negoci el 2021

89
persones en
plantilla

 **Aigües de Mataró**

 **Ajuntament de Mataró**

Gestió pública des de 1947



Clavegueram

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

232 km
de xarxa de
clavegueram

A més, es
van fer
177
actuacions
a la xarxa

El 2021 es van netejar:

- **115,98 km** de col·lectors, i es van retirar **306,28 t** de sediments.
- **11.883 embornals** i reixes, i es van retirar **117,64 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 33,14 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.

0,35 €/litre*
aigua envasada

0,002 €/litre**
aigua de l'aixeta



* Preu mitjà estimat sobre 10 marques 2021.
** Preu sobre una factura de consum mitjà domèstic 2021 (inclòs el consum d'aigua, el clavegueram i els 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 a les persones usuàries.

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 2021, el volum total d'aigua aportada al sistema per ATL ha estat de **5.753.783 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



2021

79%
aigua
comprada

21%
aigua
pròpia

5.753.783 m³
aigua comprada a ATL

34 pous i 5 mines

La xarxa d'aigua potable

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



AIGUA NETA I SANEJAMENT

Garantir l'accés a l'aigua i al sanejament, i la seva gestió sostenible per a tothom.

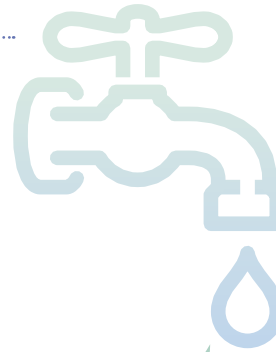
La xarxa d'abastament que hi ha existent a Mataró és de **350,4 km**.

Durant aquest any 2021, s'han instal·lat **2.664 m** de xarxa, que equivalen 0,76 % del total.



350,4 km
de xarxa de
canonades
d'aigua potable

2.664 m
de renovació i
ampliació de la xarxa



2021



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 la desinfecció 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

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA

Fita 9.1: desenvolupar infraestructures fiables, sostenibles, resilients i de qualitat.



90,1%
de rendiment
AMSA

77%
mitjana
d'Espanya

77,7%
mitjana de
Catalunya

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 2021, únicament s'ha perdut el 10 % de l'aigua que entra al sistema (0,72 hm³ d'aigua no registrada).



El 2021, es va definir l'objectiu d'incorporar tecnologia a la xarxa per preveure-hi i detectar-hi fuites. Es va començar a treballar en aquest sentit incorporant elements de monitoratge en punts determinats de la xarxa i formant al personal encarregat. S'ha de considerar que el rendiment de la nostra xarxa és elevat, del 90 %, és a dir, tenim molt poques fuites no localitzables, la qual cosa ha fet que no s'hagin obtingut dades molt clarificadores.

Actualment, es continuen recollint dades i experiència; a més, aquest any s'ha tornat a definir com a objectiu i es continuaran recaptant dades i formant el personal de xarxa en aquest aspecte.

Un altre objectiu del 2021 va ser la preparació d'un Pla de sequera per a la ciutat de Mataró; aquest objectiu es va assolir totalment, i ha de ser aprovat per l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) i el Ple de l'Ajuntament de Mataró.

Objectiu per al 2022: se segueix apostant per la innovació i la digitalització, per donar una resposta eficient i sostenible als aspectes ambientals detectats a la companyia i amb relació a la xarxa d'abastament.

- Incorporació d'elements tecnològics a la xarxa d'abastament, com a eina de suport a la presa de decisions, prediccions dels riscos d'avaría i suport a l'hora de prendre decisions en el futur.



Fonts d'aigua potable

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



GARANTIR MODALITATS DE CONSUM I PRODUCCIÓ SOSTENIBLE

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

S'han instal·lat dues fonts noves a la via pública, que formen part del projecte i del replantejament de les fonts públiques d'aigües de consum. Aquestes fonts estan pensades per facilitar l'accés a l'aigua a les persones. Són el que s'anomenen punts de recàrrega, fonts que permeten omplir envasos reutilitzables que, a hores d'ara, s'estan convertint en una alternativa a l'aigua embotellada i els plàstics, mantenint totes les garanties sanitàries.

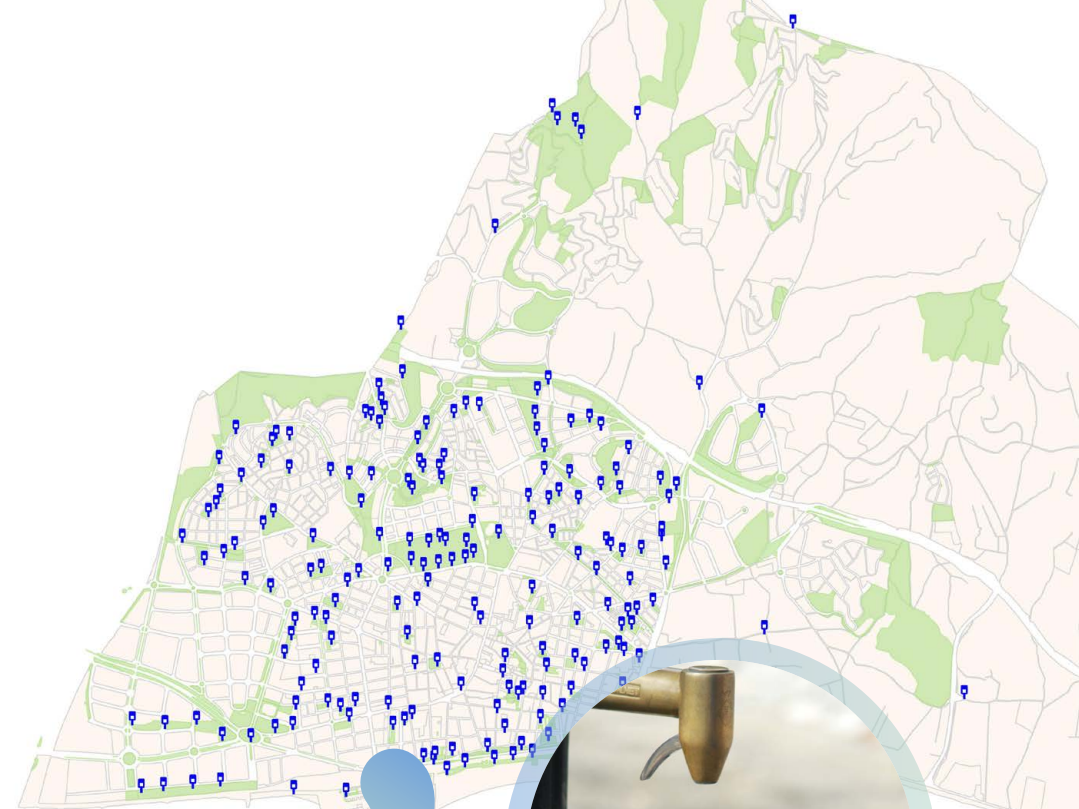
S'accionen amb un contacte mínim, tenen un disseny inclusiu i estan pensades per minimitzar el malbaratament de l'aigua.

La primera d'aquestes fonts està situada al nou Parc Central, a l'entrada de l'edifici dels lavabos, i la segona, a la plaça de Ventura Ametller, al costat de l'escola Angeleta Ferrer.

La instal·lació d'aquestes fonts permet avançar en la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS 12), ja que volem promoure el consum d'aigua no envasada, començant per la via pública.

El Laboratori d'Aigües de Mataró, durant el 2021, ha pres 2.289 mostres per controlar i assegurar la qualitat de l'aigua a les fonts públiques.

D'altra banda, el nombre d'incidències de manteniment i reparació durant el 2021 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

2 punts nous
de recàrrega
Jibu H2O

Objectiu 2022: es vol ampliar el nombre de fonts de recàrrega instal·lades a la ciutat i fer el seguiment d'usos d'aquestes.

Com que la primera font va començar a ser funcional a l'agost, encara no es disposen de dades per fer-ne un seguiment anual, però sí que se n'ha detectat un ús força estable.

La xarxa d'usos no potables

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



**CIUTATS I COMUNITATS
SOSTENIBLES**



**GARANTIR MODALITATS
DE CONSUM I PRODUCCIÓ
SOSTENIBLE**

Mataró té una segona xarxa de distribució d'aigua específica **per a usos no potables** (principalment, reg de zones verdes) de 24,94 km.

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.

Objectiu 2022: control mitjançant la instal·lació de telecomandaments als pous.



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, conservació, despeses d'electricitat, el control analític i les tasques de desinfecció per tal de garantir-ne la salubritat.

Del 2014 al 2018, el manteniment de les fonts ornamentals es va externalitzar i, a partir de gener del 2019, Aigües de Mataró el va tornar a assumir directament.

Aquest any 2021, les fonts ornamentals han tingut un funcionament normal, després que l'any anterior van estar aturades des del 16 de març amb l'inici de la primera onada de contagis del virus de la COVID-19 fins a principis del mes de novembre, que es va tornar a activar el servei de forma esglonada i se'n va normalitzar el funcionament.

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

El 2021, s'ha invertit en una nova furgoneta per al manteniment de les fonts ornamentals, en especial, el transport de productes químics amb seguretat. Aquesta inversió ha estat de 30,5 milers d'euros.



**15 fonts
ornamentals**



El Laboratori Municipal

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE

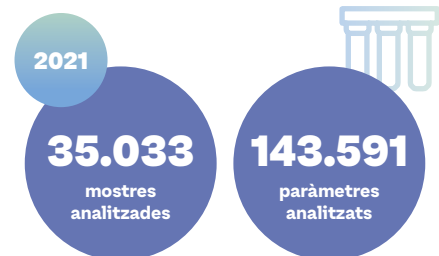


AIGUA NETA I SANEJAMENT

Fita: garantir la disponibilitat d'aigua, la seva gestió sostenible i el sanejament per a tothom.

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**.



58,2 % 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. També col·labora amb l'ENAC en l'avaluació del compliment dels requisits de la norma ISO 17025 en altres laboratoris.

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 2021, les que s'han fet per als clients externs representen el 58,2 %.

Les mostres analitzades pel Laboratori Municipal, durant l'exercici del 2021, han augmentat en un 3,6 % respecte a l'any anterior. L'augment de mostres més significatives correspon a les realitzades per al mateix servei d'aigua de la companyia, sobretot en fonts públiques i fonts ornamentals, tancades durant la pandèmia i les mostres analitzades

per a l'Ajuntament. El mateix passa amb el nombre de paràmetres, en el qual hi ha hagut un augment del 5,6 %. Aquest augment en el nombre de mostres i paràmetres és degut a la tornada a la normalitat pel que fa a les anàlisis de pous, fonts públiques i fonts ornamentals d'Aigües de Mataró, aturades durant els mesos de confinament, i a l'anàlisi de mostres d'edificis públics, també tancats durant gran part del 2020, per l'Ajuntament de Mataró.

El 2021, el Laboratori d'AMSA es va marcar l'objectiu d'ampliar el catàleg analític i de serveis, validar i acreditar noves tècniques, i el va assolir totalment. D'una banda, es va desplegar un sistema de vigilància ambiental relacionat amb el coronavirus o l'anàlisi de SARS-CoV-2 en aigües residuals. D'altra banda, ara poden detectar fongs i bacteris a l'aire o noves tècniques de detecció de legionel·la en diferents classes d'aigües. El laboratori ara compta amb instal·lacions preparades per a tècniques de PCR.



	2018	2019	2020	2021
Aigües de Mataró	78.547	77.869	66.977	74.773
Ajuntament de Mataró	5.442	5.025	4.668	4.773
Serveis a tercers	59.302	61.169	60.843	60.423
Control qualitat Laboratori	1.426	3.037	3.472	3.622
TOTAL	144.717	147.100	135.960	143.591

Paràmetres analitzats per client

Reconeixements i acreditacions

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

- **ISO 9001 (ES10019510035)**
- **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 (674)**

El Laboratori també disposa de **dues acreditacions**, en l'àmbit de la qualitat i el medi ambient:

- **ISO 14001 (ES10419510035)**
- **UNE 19601 (SIS-2020-000516)**

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 clients.

Objectiu 2022: el Laboratori aposta per la innovació i la digitalització en les tasques a desenvolupar aquest any, tant des del punt de vista administratiu com tècnic, amb l'adquisició i l'ús de nous equips i aplicacions de facturació i digitalització de registres.

Durant el 2021, s'ha treballat en un Pla comercial del Laboratori, que permeti ampliar la cartera de clients externs i les feines que es fan per a tercers. La finalització i posada en marxa d'aquest Pla està prevista per a l'any 2022.



L'anàlisi de la qualitat de l'aigua

El 2021, AMSA va analitzar un total de 13.763 mostres de la xarxa d'aigua, incloses les fonts públiques, particulars i d'empreses. Un 13 % més que l'any passat.

El clavegueram

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



AIGUA NETA I SANEJAMENT

Garantir la disponibilitat d'aigua, la seva gestió sostenible i el sanejament per a tothom.

Per acord del Ple de la Corporació Municipal, des del dia 1 d'octubre del 2000, AMSA gestiona el servei de clavegueram, que fins aquella data era gestionat directament pels serveis municipals.

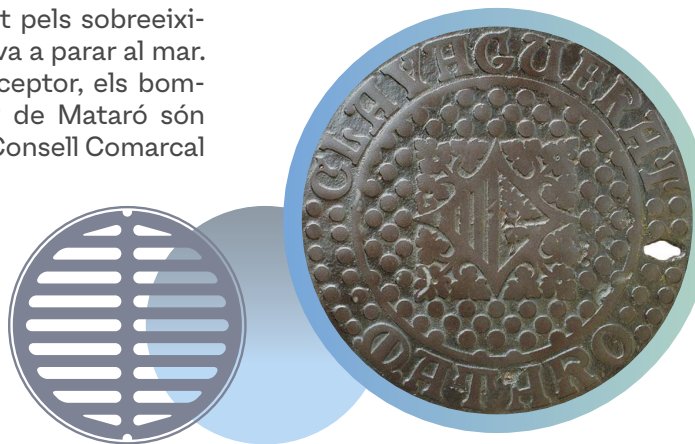
El clima mediterrani fa que ocasionalment es produeixin fortes precipitacions que provoquen inundacions: les rieres seques esdevenen autèntics rius, i, per aquest motiu, al llarg dels anys, s'han fet diverses actuacions per desviar el curs natural de les rieres que travessaven el centre de la ciutat.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

La xarxa de clavegueram municipal de Mataró està formada per, aproximadament, 232 km de canalitzacions, que serveixen per a la conducció de les aigües residuals i pluvials; el 79 % correspon a 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.

Objectiu 2022: incorporar tecnologia a la xarxa de clavegueram per dur a terme una gestió més eficient. Ampliar l'automatització de la presa de dades i de la gestió de les ordres de treball amb els elements del sistema d'informació geogràfica (SIG).



232 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 pot provocar una disminució de la capacitat d'aquesta; aquest fet fa necessària la neteja i revisió periòdica de la xarxa.

Aquesta neteja s'organitza, d'una banda, mitjançant un sistema cíclic que garanteix que, com a mínim una vegada cada tres anys, es fa la neteja de tots els col·lectors que formen part de la xarxa municipal de clavegueram aplicant aigua a pressió. D'altra banda, s'efectuen també neteges amb més freqüència en aquelles parts de la xarxa que requereixen més intervencions per garantir-ne el correcte funcionament. Igualment, es du a terme la neteja dels bombaments d'aigües residuals un cop al mes i dels bombaments d'aigües pluvials en passos subterranis cada sis mesos.

Mitjançant aquestes intervencions, durant l'exercici 2021, s'ha efectuat la neteja de 115,98 km de col·lectors, i s'han retirat un total de 306,28 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 2021, s'han efectuat 11.015 neteges d'embornals i 868 neteges de reixes, i s'han retirat un total de 117,64 t de sediments, gairebé un 5 % més que l'any passat.



115,98 km de xarxa netejats

11.883 neteges de reixes i embornals

306,28 t de sediments
extrets dels col·lectors

Inspeccions amb càmera robotitzada

S'han inspeccionat un total de 32,56 km de canalitzacions mitjançant un equip de càmera robotitzada. Un 30 % més que l'any passat.

Neteja de desbastos en bombaments i punts de sobreeximent

Mitjançant aquestes tasques de neteja de desbastos, s'han retirat 3,7 t de residus dels desbastos previs al bombament i 6,7 t dels desbastos en punts de sobreeximent.

Manteniment i millores de la xarxa

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

- A les canalitzacions pluvials d'acer galvanitzat que hi ha a la riera de Cirera s'hi ha executat una solera de formigó per evitar erosions i s'hi han reformat els pous, per tal de millorar la seguretat en els desplaçaments de persones per l'interior.

- S'han executat 16 pous nous de registre.

- S'han substituït alguns trams de col·lectors en els carrers de Càceres, Roger de Llúria i Solís, a causa de diferents incidències.

L'any 2021, es va definir l'objectiu d'incorporar un sistema de desbast de sòlids a la xarxa de clavegueram, el qual s'ha assolit al 100 %. Així i tot, es continuarà treballant en aquest aspecte el 2022, analitzant els tipus i les quantitats de sòlids retirats i avaluant la possibilitat de noves instal·lacions. Pel que fa a la instal·lació d'aquests elements de retenció de sòlids en sobreeximents, s'han fet dues intervencions:

- Durant el mes de maig, es van instal·lar dues pintes de retenció de sòlids a la cambra P5413, al punt de desguàs del pas del Cargol, a la platja del Varador.

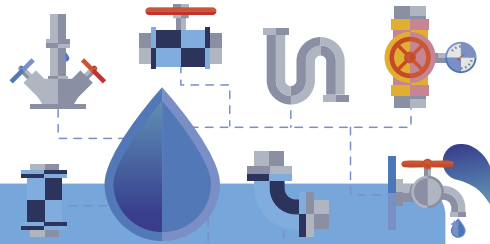
- Durant el mes de desembre, s'ha iniciat la instal·lació de dues pintes de desbast al punt de desguàs de la platja de Pequín; el muntatge s'ha acabat la primera setmana de gener.

Fins al 31 de desembre, s'han atès 121 avisos externs.



Actuacions de manteniment durant el 2021

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 2021, s'ha observat que continua l'increment ja detectat el 2020, respecte als treballs realitzats per encàrrec dels clients d'AMSA, per empreses i particulars, amb un increment del 8,73 % respecte el 2020, que ha repercutit també en un increment més d'escomeses instal·lades, que ha augmentat un 18 %.

S'han executat, per compte dels clients, 59 noves connexions al clavegueram; s'han inspeccionat i homologat 48 claveguerons, i s'han atès 53 incidències derivades de problemes en els claveguerons.



Objectiu 2022: incorporar tecnologia a la xarxa de clavegueram com a suport en la presa de decisions, i relacionar ordres de treball amb elements del SIG.



36 Actuacions de reparació i conservació d'elements de drenatge superficial

24 Actuacions de reparació de flonjalls i paviments

8 Actuacions de reparació de la xarxa de col·lectors

27 Actuacions de reparació de pous de registre

33 Actuacions de conservació i manteniment de sorrers, desbastos, sobreixidors i cunetes

31 Actuacions a les gosseres, mosquit tigre i altres tasques auxiliars

1 Nou embornal

16 Nous pous de registre

1 Actuació de millora de la xarxa

Els comptadors electrònics i la telelectura

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



INDUSTRIALITZACIÓ SOSTENIBLE I FOMENT DE LA INNOVACIÓ

Des dels primers comptadors de la companyia, instal·lats el 1980, fins als comptadors d'última tecnologia Narrow Band IoT (NB-IoT), Aigües de Mataró ha anat evolucionant: ha passat dels comptadors mecànics cap a models electrònics que possibiliten la telelectura i ha provat els diferents models de comunicació que permet la tecnologia disponible amb diferents programes pilot. Per exemple, substituint la tecnologia GSM per la GPRS o anul·lant, per obsoleta, la tecnologia Walk By per ràdio.

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

Actualment, els comptadors electrònics instal·lats representen el 81,73 % del total. Aquests tipus de comptadors permeten la telelectura amb l'aplicació dels dispositius corresponents.

Durant l'any 2021, el nombre de comptadors llegits a distància (telelectura) ja és de 36.694, això significa un increment d'un 18,28 % respecte del 2020. D'aquesta manera, la companyia ja compta amb més de la meitat de comptadors instal·lats (62,00 %) amb un sistema de telelectura. Aquest any, també s'ha continuat amb la inversió iniciada el 2016 d'equips de lectura remota en bateries de comptadors, i s'han instal·lat 566 equips amb tecnologia NB-IoT, ja que actualment és la millor opció en tecnologia per a la telelectura de comptadors.

La tecnologia NB-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 comunicació més bona i solucionen problemes de cobertura en soterranis i baixos (que és on normalment s'instal·len els comptadors), no necessiten la instal·lació d'equips de maquinari a la via pública i permeten una durada més elevada de les bateries. A més, els costos associats són inferiors que els que s'obtenen 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.

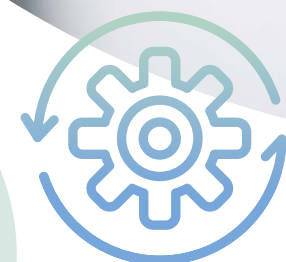


Pla Director de Comptadors

L'any 2021, s'ha publicat el nou Pla Director de Comptadors (PDCOM 2021-2026) que marca les directrius a seguir tant en la instauració de la telelectura com en la renovació del parc de comptadors, així com els criteris, les estratègies i els dissenys de programes pilots d'implantació de la telelectura.

Objectiu 2022: incrementar un 7 % els comptadors amb telelectura i gestionar les dades obtingudes amb paràmetres de control.

	2019	2020	2021
Comptadors mecànics	12.908	11.910	10.816
Comptadors electrònics	45.680	46.972	48.373
Proporció d'electrònics	78 %	79,77 %	81,73 %
Proporció de telelectura sobre el total de comptadors instal·lats	41 %	52,7 %	62 %
TOTAL	58.588	58.882	59.189



Servei de TubVerd

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



ENERGIA NETA I ASSEQUIBLE

Fita 7.1: d'aquí al 2030, garantir l'accés universal a serveis energètics assequibles, fiables i moderns.

Fita 7.2: d'aquí al 2030, augmentar considerablement la proporció d'energia renovable en el conjunt de fonts energètiques.



Objectiu 2022: dur a terme activitats de sensibilització i pedagogia del TubVerd.

Integració del TubVerd a la companyia

El juliol del 2020, AMSA absorbeix l'empresa MESSA que gestiona el TubVerd, que passa a ser un nou servei de la companyia. Durant el transcurs de l'exercici 2021 ha quedat plenament integrat el servei en els processos administratius i de gestió, i queda pendent, principalment, el sistema de qualitat i la digitalització de la xarxa en un entorn GIS.

En la sessió del Consell d'Administració d'AMSA del 19 de novembre de 2020, es va aprovar el Pla Director del TubVerd (PDTV 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.

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 a les persones abonades.

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

L'any 2021 ha estat un període de recuperació dels nivells de producció pre-pandèmica, amb l'afegit de la incorporació de nous edificis residencials a la zona del Rengle.

Actualment, es dona servei a 33 equipaments, entre els quals hi ha l'Hospital de Mataró, el Sorrall, TCM, equipaments educatius, esportius i 11 blocs d'habitatges.

Aquest 2021 es tanca amb un total de 339 clients connectats al TubVerd, que es desglossen en les tipologies següents:

TIPUS	EDUCATIU	ESPORTIU	SANITARI	TERCIARI	RESIDENCIAL	TOTAL
QT	12	5	1	36	285	339

Els clients residencials s'agrupen en 11 edificis situats als nous barris de davant del mar del Rengle i Iveco.

Pla Director del TubVerd

El PDTV recull les directrius de funcionament, integració amb Aigües de Mataró i del desplegament a la ciutat.

Inversions

Tot i l'adaptació a diferents calendaris i casuístiques, s'han gestionat part de les inversions, previstes en el PDTV i referents a les ampliacions de xarxa i de capacitat de producció tèrmica:

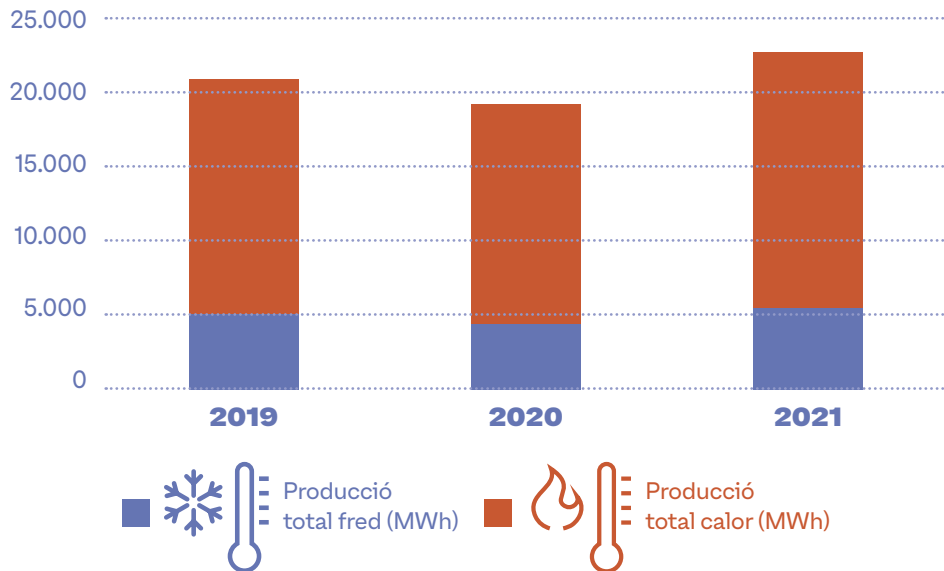
- Ampliació xarxa ramal escorxador Viñals Soler: s'ha executat l'obra de la xarxa, i queden pendents, per als inicis de 2022, els treballs a les instal·lacions interiors del client i la posada en servei.
- Ampliació xarxa ramal avinguda del President Companys: s'ha fet el projecte, s'ha licitat i adjudicat l'obra. L'execució es durà a terme durant el 2022.
- Ampliació de xarxa sector Ivecó: s'ha demorat l'execució del projecte al 2022, a causa dels diferents retards de calendari d'urbanització del sector per part de PUMSA.
- Ampliació de la capacitat de producció de calor. Nova escomesa de vapor incineradora. Es va iniciar l'execució de l'obra a partir del setembre, amb previsió de finalització durant el segon trimestre de 2022.
- Ampliació de la capacitat de producció de fred. Nou dipòsit d'acumulació d'aigua freda. S'ha treballat el projecte executiu, que està pendent de finalitzar durant el primer trimestre de 2022. L'objectiu és obtenir els permisos de l'Ajuntament i començar l'obra a finals de 2022.
- Addicionalment a les inversions esmentades i previstes, durant el quart trimestre de 2021, l'Ajuntament ha encarregat a AMSA la instal·lació amb claus a la mà de 25 instal·lacions fotovoltaïques per a 25 equipaments de la ciutat, que s'han d'executar durant el 2022.

L'import total de les inversions per al període 2021-2023 se situa al voltant dels 3,5 milions d'euros.

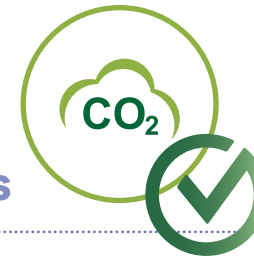


Objectiu 2022: ampliar la capacitat productora de fred i calor

Producció TubVerd



Estalvi d'emissions



A continuació, es mostren els estalvis energètics que comporta la connexió al TubVerd durant l'any 2021, comparat amb les solucions convencionals, així com les principals equivalències mediambientals.

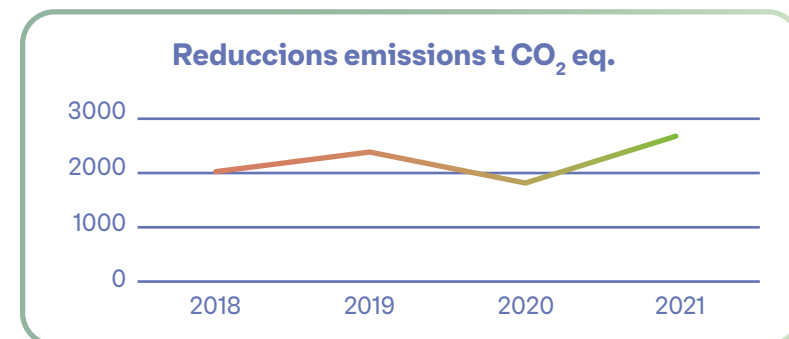
Emissions	Consum elèctric per refrigeració	Petjada ecològica	Consum anual
- 2.650 t CO ₂ eq. - 77 %	- 200 MWh - 12 %	530 ha de bosc 23 % de la superfície de Mataró	equivalent a 3.650 famílies

El 2021, es va marcar l'objectiu d'augmentar la xarxa TubVerd i el subministrament d'energia renovable a grans consumidors.

Es continua treballant en l'ampliació de la xarxa per donar servei a consums de caràcter industrial.

Durant el 2021, van augmentar les contractacions domèstiques un 44 %, i es continua treballant en el desplegament de les xarxes de subministrament de fred i calor, per poder donar resposta a clients d'altres naturaleses com són els industrials.

Respecte a l'any passat, el TubVerd ha incrementat la producció, la qual cosa ha suposat un estalvi del 32 % en les emissions de CO₂ a l'atmosfera.



Renovació i millores de la xarxa

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURES

Fita 9.1: desenvolupar infraestructures fiables, sostenibles, resilients i de qualitat.

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



Pla Director de l'Aigua de Mataró

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

Per al tercer quinquenni d'aplicació del PDAM 2021-2025 es van fixar un conjunt d'actuacions i inversions a la xarxa d'aigua per un import global aproximat de 8,5 milions d'euros. Entre el 2018 i el 2021, s'han executat les obres de les artèries, del nou dipòsit i la connexió amb la xarxa d'ATL; per al 2022, queda només la posada en servei del dipòsit i la finalització de la urbanització dels entorns. La previsió de finalització del conjunt de les actuacions pendents és per al primer trimestre del 2022.

Durant el 2021, s'han registrat al SIG d'AMSA 2,33 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 fer inversions per conservar i millorar les infraestructures de l'abastament d'aigua. En aquest sentit, cal destacar com a actuacions fetes durant aquest any:

- Modificacions als pous 2, 4, 5, 7, 8, 10, 20, 24 i 33, i als dipòsits del Parc Forestal, de la Cornisa i del Primer de Maig en aspectes relatius a la prevenció de riscos laborals i a l'acompliment dels requeriments de Sanitat per a les instal·lacions.
- Canvi dels comptadors de la Màquina d'Argentona i del pou 7.
- Legalització de la instal·lació de clor al dipòsit de la Màquina.
- Continuació del procés d'adaptació de les instal·lacions de baixa tensió a la normativa actual.



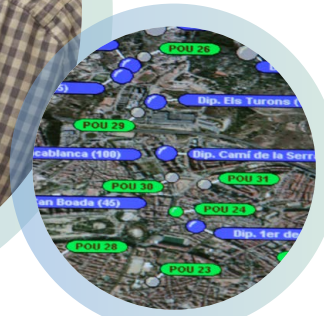
Telecomandament

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 2021, 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 hi ha 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; aquesta actuació es farà pròximament.

Durant el primer trimestre del 2021, es van instal·lar i testar el quadre remot i les noves pantalles de l'aplicació del telecomandament al nou dipòsit de la cota 70.



El nou dipòsit Bellavista

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES

Fita 11.3: d'aquí al 2030, augmentar la urbanització inclusiva i sostenible, i la capacitat per a la planificació i la gestió participatives, integrades i sostenibles dels assentaments humans sanejament per a tothom.

L'any 2017 es va elaborar el projecte del nou dipòsit a la cota 70 amb una capacitat de 6.677 m³, ubicat a la ronda de Bellavista i se'n va efectuar la licitació. La construcció es va iniciar l'any 2018. El projecte consta de tres fases que inclouen la construcció del mateix dipòsit, les canonades de connexió fins a la xarxa a abastir i la integració del dipòsit al **nou parc de la ronda de Bellavista**. El cost total previst de les tres fases serà, aproximadament, de 8,4 milions d'euros.

Durant els anys 2018, 2019 i 2020, es van executar les artèries principals necessàries de la connexió del dipòsit amb la xarxa (11,1 km de canonades, que suposa un increment del 3 % de la xarxa d'abastament) que transcorren per la ronda de Bellavista, l'avinguda de Puig i Cadafalch fins a la plaça de Granollers, per una banda, i per l'avinguda del President Tarradellas, el passeig de Ribalta, l'avinguda Via Sèrgia, i la ronda de Bellavista fins a connectar amb la xarxa del Pla d'en Boet.

Així mateix, durant el 2020 es va finalitzar la part corresponent a l'obra civil de la construcció del nou dipòsit, i durant el 2021, es va executar la petita part que faltava de les instal·lacions interiors.

Les feines d'urbanització dels entorns del dipòsit es van iniciar el març del 2020 i es troben en un estat molt avançat d'execució; es preveu que finalitzin el primer trimestre del 2022.

D'altra banda, les obres per a la connexió del dipòsit amb la xarxa d'ATL, començades l'octubre del 2020, van finalitzar el mes de juliol del 2021.

Durant el 2021, s'han efectuat les legalitzacions i els tràmits necessaris, s'ha efectuat la neteja de les artèries i s'ha preparat la posada en servei del dipòsit, que, finalment, s'ha hagut de posposar a causa de la detecció d'infiltracions d'aigua cap a l'interior dels vasos en el transcurs de l'obra del parc.

L'any 2021 s'han executat obres del dipòsit i les seves artèries per un cost de 1.065 milers d'euros. Entre la inversió dels anys 2018, 2019, 2020 i 2021 s'ha executat un import acumulat de 8.114 milers d'euros en les obres del nou dipòsit i les seves artèries.

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



AIGUA NETA I SANEJAMENT

Fita 6.4: augmentar l'ús eficient dels recursos hídrics en tots els sectors i assegurar la sostenibilitat en l'extracció i l'abastament d'aigua potable.



Vídeo 2021
Dipòsit Bellavista

Pla Director de Clavegueram de Mataró

Durant l'any 2021, s'han continuat desenvolupant les obres de renovació i millora previstes al Pla Director del Clavegueram de Mataró (PDCLAM) aprovat pel Ple de la Corporació Municipal el 12 de febrer de 2004.

El PDCLAM analitza les deficiències funcionals i/o estructurals del clavegueram de Mataró i el seu àmbit hidrològic, i proposa tot un seguit d'infraestructures bàsiques de sanejament, de manera que es garanteixi un correcte funcionament de la xarxa. És dins d'aquest PDCLAM que s'emmarquen les obres de millora de la capacitat hidràulica executades.

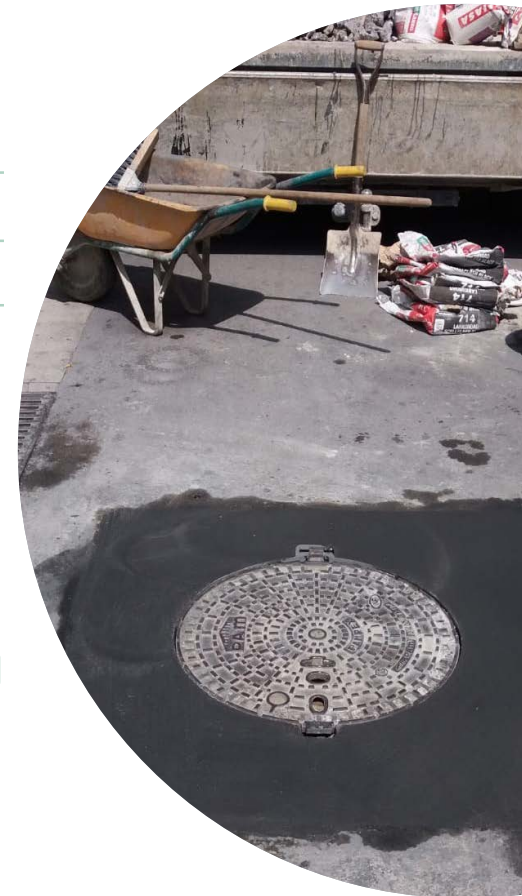
L'any 2020 es va elaborar l'ampliació del PDCLAM, focalitzat en l'elaboració d'una estratègia de renovació de la xarxa, ja que el PDCLAM vigent se centra només en aspectes hidràulics i mediambientals, però no de rehabilitació de la xarxa.

A la taula que hi ha a continuació, s'indica l'evolució de la renovació de la xarxa de clavegueram. Es diferencia la renovada per problemes estructurals, la prevista a l'ampliació del PDCLAM (en un estat de conservació molt deficient) i la que millora, segons el PDCLAM, la capacitat hidràulica de la xarxa.

Xarxa instal·lada (ml)	2017	2018	2019	2020	2021
Renovació xarxa	127	1.014	575	419	614
Ampliació PDCLAM					119
PDCLAM	681	289	141	181	114
TOTAL	808	1.303	716	600	847



S'han instal·lat, d'acord amb els registres del GIS d'AMSA, 847 ml de xarxa de clavegueram. El 73 % de la xarxa instal·lada ha estat per tasques de renovació, un 14 % per obres previstes a l'ampliació del PDCLAM i el 13 % per tasques de millora de la capacitat hidràulica de la xarxa.



Obres principals 2021 d'aigua, clavegueram i TubVerd



Aigua Instal·lació d'una nova canonada de la xarxa d'abastament d'aigua potable al carrer de Jaume Isern.

L'actuació va consistir en la instal·lació d'una nova conducció per la xarxa d'abastament d'aigua potable del carrer de Jaume Isern, entre la plaça de Granollers i el carrer de Fra Luis de León, al barri de l'Eixample.

Les obres estaven contemplades dins el PDAM 2011-2025, per millorar la connexió i la capacitat de distribució de la xarxa principal de la zona d'abastament del dipòsit del Primer de Maig, ubicat al passeig dels Molins. S'han instal·lat un total de 191 m lineals de canonades de diferents diàmetres, vàlvules de maniobra i descàrregues necessàries per al correcte funcionament de la xarxa.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa AVIC SL per un import de 39.323,75 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica, que la va fer Aigües de Mataró per un import de 63.069,12 € (IVA inclòs).

→ **Inici d'obra: 11 de gener de 2021**
→ **Fi d'obra: 1 d'abril de 2021**





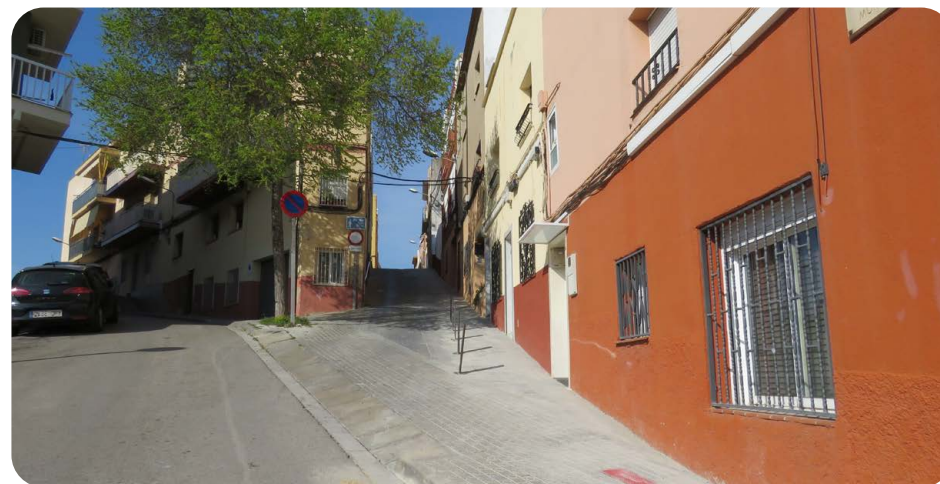
Aigua **Renovació de la xarxa** **d'abastament d'aigua potable** **de La Rambla, entre la plaça** **de Santa Anna i el carrer de** **Montserrat.**

Les obres estaven contemplades dins el PDAM 2011-2025, i consistien en la renovació d'una conducció de la xarxa d'abastament d'aigua potable. Aquesta actuació es va dur a terme amb la coordinació de l'Ajuntament de Mataró i l'obra de renovació del paviment a la zona.

Es van instal·lar 72 m lineals d'una conducció de foneria de 150 mm de diàmetre. També vàlvules de maniobra, descàrregues necessàries per al correcte funcionament i manteniment de la xarxa.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa TEC RAUL, SL per un import de 20.632,18 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica, que la va fer Aigües de Mataró per un import de 28.797,68 € (IVA inclòs).

→ **Inici d'obra: 16 de març de 2021**
→ **Fi d'obra: 27 d'abril de 2021**



Aigua **Finalització de les obres** **de renovació de la xarxa** **d'abastament d'aigua potable** **dels carrers de Toledo i de** **Múrcia.**

Es van finalitzar les tasques de renovació de les canonades de la xarxa d'abastament d'aigua potable dels carrers de Toledo, de Múrcia i la ronda de Joan Peiró, en el tram comprès entre el carrer de Cadis i el carrer de la Immaculada, al barri de Cirera.

Les obres estaven contemplades dins el PDAM 2011-2025. Es van instal·lar 451 m lineals de noves canonades de diferents diàmetres i una boca d'incendi per millorar la cobertura contra incendis de la zona. Està situada a la cantonada de la ronda de Joan Peiró amb el carrer de Cadis, a l'alçada del número 34.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa Construcciones García Cano e Hijos, S.A. per un import de 75.448,27 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica, que la va realitzar 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**



Clavegueram **Renovació de la xarxa de** **clavegueram del carrer de la** **Creu d'en Fins.**

Les obres estaven contemplades dins el PDCLAM i consistien en els treballs de renovació de la xarxa de clavegueram del carrer de la Creu d'en Fins, al barri de Cerdanyola, perquè presentaven deficiències hidràuliques en episodis forts de pluges. Per evitar aquesta problemàtica, es va modificar per ampliar-ne la capacitat.

Es van construir 224 m lineals de canonades de tub de PVC de diferents diàmetres. També es van instal·lar 9 pous de registre, nous claveguerons i connexions als embornals. Aprofitant les obres, es van millorar les cruïlles existents, per fer-les a un únic nivell i així millorar la mobilitat dels vianants. També es

va renovar el paviment de la calçada de tot el carrer.

Aquests treballs van ser adjudicats a l'empresa constructora CospLan Obras y Servicios Laantit, S.L. per un import de 311.255,45 € (IVA inclòs).

→ **Inici d'obra: 6 d'abril de 2021**
→ **Fi d'obra: 28 d'agost de 2021**



Aigua **Finalització de les obres** **de renovació de la xarxa** **d'abastament d'aigua** **potable dels carrers de Josep** **Monserrat Cuadrada, de** **Joanot Martorell, de Mossèn** **Jaume Sala i a la plaça de** **Catalunya.**

Els treballs de renovació de les canonades de la xarxa d'abastament d'aigua potable dels carrers de Josep Monserrat Cuadrada, de Joanot Martorell, de Mossèn Jaume Sala i a la plaça de Catalunya, al barri de Peramàs, es van finalitzar el mes de març del 2021.

Les obres estaven contemplades dins el PDAM 2011-2025. Es van instal·lar 516 m lineals de noves canonades de diferents materials i diàmetres. I noves vàlvules de maniobra, descàrregues i ventoses

necessàries per al correcte funcionament i manteniment de la xarxa. A més de tres noves boques d'incendi que han millorat la cobertura contra incendis de la zona.

El cost total de la realització de la millora de la xarxa d'abastament a la zona ha estat de 221.325,38 € (IVA inclòs).

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa García Cano e Hijos, S.A. per un import de 90.893,94 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica, que la va realitzar 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**



Aigua **Renovació de la xarxa** **d'abastament d'aigua potable** **al carrer d'Amadeu Vives i Roig** **i entorns.**

L'actuació, que s'emmarcava dins del Pla de renovació del PDAM 2011-2025, i consistia en la renovació de la xarxa d'abastament d'aigua potable dels carrers d'Amadeu Vives i Roig, de la Mare de Déu de l'Esperança, del Camí dels Caputxins, d'Umbria i la ronda de Sant Oleguer, al barri dels Molins.

Es van instal·lar 370 m lineals de noves canonades de diferents materials i diàmetres. I també vàlvules de maniobra, descàrregues i ventoses necessàries per al correcte funcionament i manteniment de la xarxa.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa García Cano e Hijos, S.A. per un import de 56.490,07 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica, que la va realitzar Aigües de Mataró per un import de 84.307,97€ (IVA inclòs). L'actuació té una durada prevista de 10 setmanes.

→ **Inici d'obra: 26 d'abril de 2021**
→ **Fi d'obra: 21 de juliol de 2021**

Aigua **Instal·lació d'una canonada** **nova de la xarxa d'abastament** **d'aigua potable al carrer dels** **Pirineus.**

L'actuació va consistir en la instal·lació d'una nova conducció per a la xarxa d'abastament d'aigua potable al carrer dels Pirineus, en el tram comprès entre la Via d'Europa i l'avinguda de Josep Puig i Cadafalch.

El motiu de la instal·lació d'aquesta nova canonada era fer una doble alimentació d'aigua potable del sector de Cerdanyola nord, que només s'abastia per un únic punt, tal com contemplava el PDAM 2011-2025.

Es van instal·lar 208 m lineals de canonades de fosa d'un diàmetre de 200 mm, i es van connectar a les

xarxes existents de l'avinguda de Josep Puig i Cadafalch i de la Via d'Europa. També es van instal·lar vàlvules de maniobra i descàrregues necessàries per al correcte funcionament de la xarxa.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa CoospLan Obras y Servicios Laantit, S.L. per un import de 47.641,65 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica, que la va realitzar Aigües de Mataró per un import de 45.808,01 € (IVA inclòs).

→ **Inici d'obra: 21 de juny de 2021**
→ **Fi d'obra: 3 de setembre de 2021**



Aigua i clavegueram **Reurbanització i renovació** **de les xarxes d'aigua potable i** **clavegueram del Camí Ral de** **la Mercè, en el tram entre els** **carrers de la Cooperativa i de** **Lepant.**

L'Ajuntament va començar les obres de millora de les xarxes d'aigua i clavegueram, i de reurbanització del Camí Ral de la Mercè el mes de juliol. Els treballs, que s'emmarcaven en el Pla d'impuls al centre, per donar més espai als vianants, amb la creació d'un eix cívic que fes els desplaçaments més còmodes, segurs i atractius per passejar i per comprar.

El clavegueram presentava un estat de conservació deficient que motivava contínues reparacions en els darrers anys, així que es van instal·lar 120 m lineals de tub de

80 cm de diàmetre i 124 m lineals de tub d'1 m de diàmetre, i es van substituir embornals i connectar els claveguerons a les finques. La xarxa d'abastament d'aigua potable estava prevista en el PDAM i va suposar la substitució de tubs de fibrociment per tubs de fosa dúctil, i el canvi de vàlvules i hidrants.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa CoospLaan Obras y Servicios Laantit, S.L. per un pressupost d'adjudicació de 388.953,66 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica, que la va realitzar Aigües de Mataró per un import de 59.975,56 € (IVA inclòs).

→ **Inici d'obra: 19 de juliol de 2021**
→ **Fi d'obra: 1 d'abril de 2022**

TubVerd **Instal·lació d'una conducció** **nova de la xarxa del TubVerd** **al polígon industrial del Cros** **d'Argentona des de la rotonda** **del Mas Costabella.**

L'actuació s'emmarcava dins del PDTV i consistia en la instal·lació de la xarxa del TubVerd des de la riera d'Argentona a l'alçada de la rotonda del Mas Costabella fins al carrer del Garbí, al polígon industrial del Cros d'Argentona, per tal de donar servei d'energia tèrmica al sector.

Es van instal·lar 540 m lineals de traçat principal de doble canonada preaïllada, una d'anada per a l'aigua que transporta l'energia al punt de consum, i la de retorn per a l'aigua que ja l'ha descarregada; així es manté continuament el procés de distribució. Els diàmetres nominals de la nova conducció estan entre

els 65 i 100 mm; així s'esten la xarxa del TubVerd ja instal·lada a la zona.

Aquesta va soterrada, amb l'excepció del tram que transcorre pel pont que creua la riera d'Argentona, que és aèria pel costat del mar.

L'obra es va adjudicar a l'empresa Sorigué, Acsa, Obras e Infraestructuras, S.A.U. per un import de 236.146,44 € (IVA inclòs).

Aquesta nova instal·lació ha permès la connexió a la xarxa del TubVerd de l'escorxador Viñals Soler, situat al polígon industrial del Cros d'Argentona.

→ **Inici d'obra: 23 d'agost de 2021**
→ **Fi d'obra: 30 de març de 2022**



Aigua i clavegueram **Renovació de la xarxa d'aigua potable i de clavegueram dels carrers de Rocafonda i del Rierot.**

Les obres consistien en la renovació de la xarxa d'aigua potable i de clavegueram del carrer de Rocafonda, i també la xarxa d'aigua d'El Rierot (en el tram des de la plaça de la Morberia fins al carrer d'Enric Prat de la Riba) seguint els criteris del PDAM i la renovació del clavegueram de Mataró.

Les obres de la xarxa d'aigua es van fer per substituir les antigues canonades d'aigua potable, que havien arribat al final de la seva vida útil, i es van canviar per unes de polietilè i fonèria, posant les descàrregues i les vàlvules de maniobra necessàries per al correcte funcionament i manteniment de la xarxa. També es va instal·lar una boca d'incendis nova per millorar la cobertura contra incendis de la zona.

Les obres a la xarxa de clavegueram estaven motivades pels problemes

que apareixien en episodis de fortes pluges. Per solucionar-ho, es va substituir la canonada existent per una de més grossa per ampliar la capacitat hidràulica de la zona i millorar el drenatge superficial. També es van renovar els claveguerons en mal estat i es van construir 9 pous de registre.

L'obra civil es va adjudicar a l'empresa CospLaan Obras y Servicios Laantit, S.L. per un import de 370.781,44 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica la va realitzar Aigües de Mataró amb un pressupost de 166.203,84 € (IVA inclòs).

El projecte es va presentar als veïns en una reunió que es va celebrar el dimarts 21 de setembre a la sala d'actes de la Biblioteca Antoni Comas, a la qual van assistir la regidora d'Espai Públic, Elisabet Ruiz, els tècnics municipals i els tècnics responsables de les obres.

→ **Inici d'obra: 27 de setembre de 2021**

→ **Fi d'obra: 17 de març de 2022**



Aigua **Renovació de la xarxa d'abastament d'aigua potable del torrent de la Pólvora i del carrer de Sevilla i entorns.**

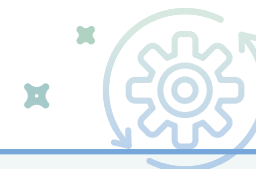
L'actuació, que s'emmarcava dins del Pla de renovació del PDAM 2011-2025, consistia en la renovació de la xarxa d'abastament d'aigua potable del carrer del riu Segura, del torrent de la Pólvora i del carrer de Sevilla en els trams compresos entre el carrer de Sant Domènec i el carrer Transversal, al barri de Cirera.

Es van instal·lar 372 m lineals de noves canonades de diferents materials i diàmetres. També de vàlvules de maniobra i descàrregues necessàries per al correcte funcionament i manteniment de la xarxa.

Els treballs comprenien l'obra civil, adjudicada a l'empresa García Cano e Hijos, S.A. per un import de 57.783,40 € (IVA inclòs), i l'obra mecànica, que la va realitzar Aigües de Mataró per un import de 78.530,73 € (IVA inclòs). L'actuació té una durada prevista de 10 setmanes.

→ **Inici d'obra: 10 de novembre de 2021**

→ **Fi d'obra: 17 de febrer de 2022**

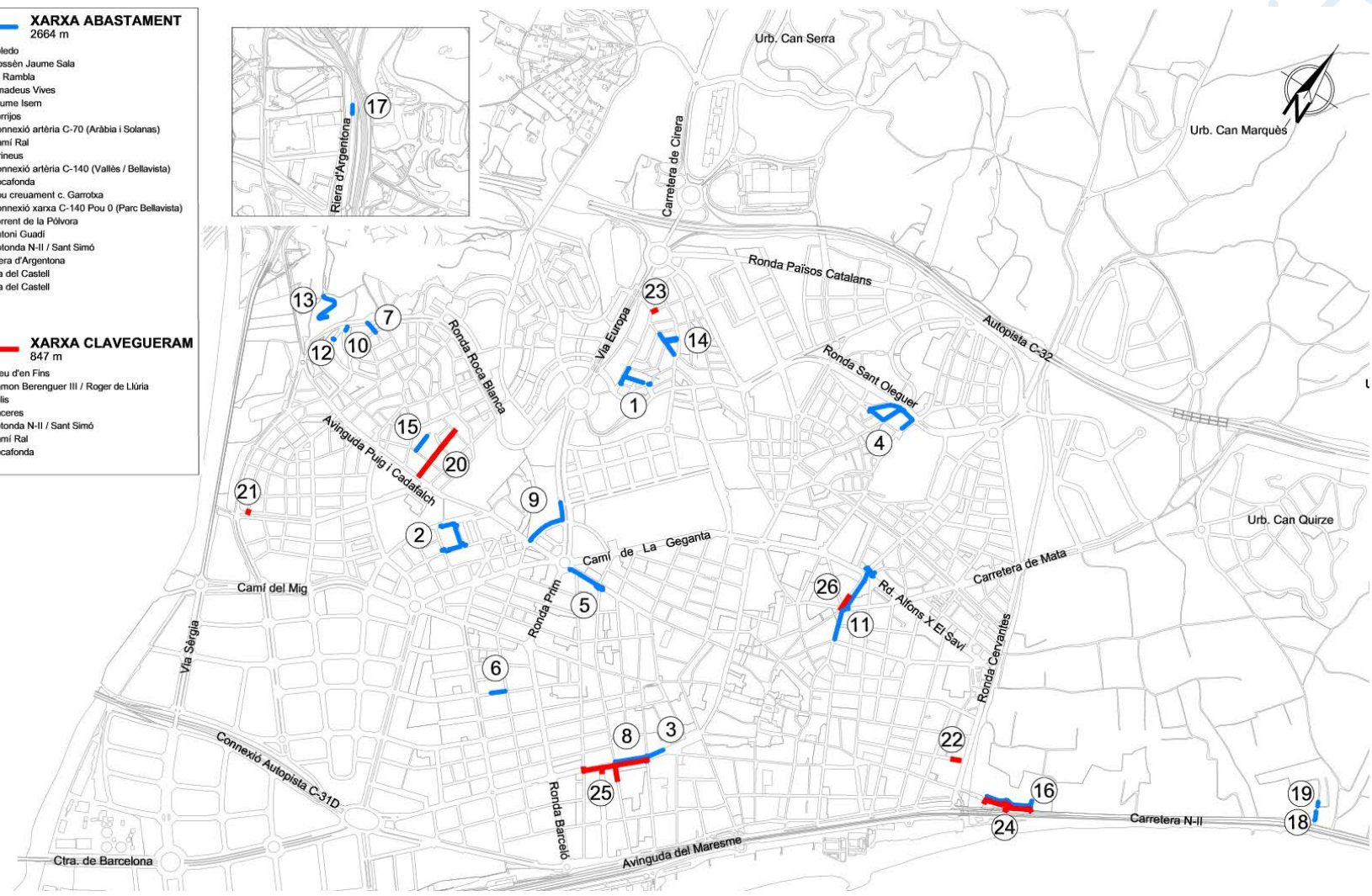


Objectiu 2022: avaluar i estudiar la manera de millorar el control d'aspectes ambientals en els projectes relacionats amb el clavegueram.

Xarxa instal·lada el 2021



- XARXA ABASTAMENT**
2664 m
- 01 Toledo
 - 02 Mossèn Jaume Sala
 - 03 La Rambla
 - 04 Amadeus Vives
 - 05 Jaume Isern
 - 06 Torrijos
 - 07 Connexió artèria C-70 (Aràbia i Solanas)
 - 08 Camí Ral
 - 09 Pirineus
 - 10 Connexió artèria C-140 (Vallès / Bellavista)
 - 11 Rocafonda
 - 12 Nou creuament c. Garrotxa
 - 13 Connexió xarxa C-140 Pou 0 (Parc Bellavista)
 - 14 Torrent de la Pòlvora
 - 15 Antoni Guadi
 - 16 Rolonda N-II / Sant Simó
 - 17 Riera d'Argentona
 - 18 Pla del Castell
 - 19 Pla del Castell
-
- XARXA CLAVEGUERAM**
847 m
- 20 Creu d'en Fins
 - 21 Ramon Berenguer III / Roger de Llúria
 - 22 Solís
 - 23 Cáceres
 - 24 Rolonda N-II / Sant Simó
 - 25 Camí Ral
 - 26 Rocafonda





Les polítiques de sostenibilitat energètica

Producció d'energia renovable

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



ENERGIA ASSEQUIBLE I NO CONTAMINANT

Fita 7.1: d'aquí al 2030, garantir l'accés universal a serveis energètics assequibles, fiables i moderns.

Fita 7.2: d'aquí al 2030, augmentar considerablement la proporció d'energia renovable en el conjunt de fonts energètiques.

En l'actualitat, Aigües de Mataró disposa de dues plantes fotovoltaïques per a la generació d'energia elèctrica obtinguda a través de fonts renovables.

La primera planta fotovoltaïca és de 49 kWp de potència i uns 60.000 kWh anuals de producció per a la venda a la xarxa elèctrica. Està situada a la coberta del dipòsit Rocablanca i la generació solar que produeix ha representat uns ingressos de 42.000 euros. Aquest 2021, s'ha generat electricitat durant 1.075 hores equivalents, superant àmpliament les 989 hores mínimes de generació que el Reial decret exigeix per poder ingressar el 100 % de les retribucions de l'Estat previstes per als equipaments connectats a la xarxa.

La segona planta fotovoltaïca és d'autoconsum, amb una potència de producció màxima de 47 kWp i està situada a l'edifici de les oficines de la companyia. Al llarg del 2021, aquesta planta ha generat 55.275 kWh que suposa l'estalvi d'un 20 % respecte als 260.0034 kWh que ha consumit l'edifici i un aprofitament del 97 % de l'energia produïda per les plaques. L'estalvi econòmic d'aquesta producció elèctrica es valora en uns 4.615,71 euros. Així i tot, ha sigut un 7 % menys de producció energètica fotovoltaïca envers l'any passat.

La producció total d'energia fotovoltaïca el 2021 ha estat de 107.991 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), hem generat un estalvi de 33,48 t de CO2 a l'atmosfera.

L'energia produïda per la planta fotovoltaïca ubicada a les oficines, s'utilitza també per a la recàrrega de la flota de vehicles elèctrics de la companyia. Respecte a les dades sobre autoconsum obtingudes:

	2021	2020
Total consum punts recàrrega (kWh)	2.555,4 kWh	762,40 kWh
Excedents (kWh)	3.346,5 kWh	4.350,9 kWh
Energia autoconsumida (kWh)	51.799,5 kWh	55.376,1 kWh
Producció (kWh)	55.275 kWh	59.719 kWh

L'any 2021, AMSA es va marcar l'objectiu d'augmentar la producció d'energia provinent de fonts renovables per a l'autoconsum amb la idea d'instal·lar plaques fotovoltaïques a l'edifici TubVerd. Aquest objectiu ha quedat de nou definit per al 2022.

Durant el quart trimestre del 2021, l'Ajuntament ha encarregat a AMSA la instal·lació amb claus a la mà de 25 instal·lacions fotovoltaïques per a 25 equipaments de la ciutat, a executar durant el 2022. Aigües de Mataró s'ha preparat, durant el 2021, per assumir aquest repte: ampliant l'abast de les certificacions ISO 9001-14001 en aquest àmbit, preparant l'estructura administrativa de contractació i incorporant un especialista en energies.

Sostenibilitat

Durant el 2020, el sistema de gestió integrat va dedicar molts esforços cap al Pla de contingència i de continuïtat de negoci en el context de la pandèmia. Durant el 2021, la permanent actualització del sistema documental així com les auditories trimestrals de seguiment es van poder dur a terme amb una certa normalitat un cop consolidat aquest aspecte dins del sistema.

Això va permetre encarar el repte de presentar la memòria de sostenibilitat a l'Oficina Espanyola del Pacte Global i avançar en la integració de tota l'activitat del TubVerd dins del sistema.



El compromís adquirit amb el Pacte Global ha comportat que els seus principis, així com els objectius de desenvolupament sostenible, acabin modificant la mirada que té l'empresa en tots els seus processos. Per tant, a banda dels nous objectius estratègics (ciutat, persones, innovació i sostenibilitat) en la planificació d'objectius de cada departament i en alguns indicadors de seguiment, per al 2022, ja es comencen a considerar els ODS amb els quals es pot estar interaccionant. Aquest fet també tindrà un impacte sobre com informem de la nostra activitat. Durant el 2021, la Memòria de Gestió 2020 i l'Informe de Sostenibilitat 2020 van ser dos documents independents, però aquest any s'han integrat ambdós documents perquè es creu que no es pot separar la gestió de la sostenibilitat. Per tant, per la via de la metodologia inherent del nostre sistema de gestió integrat es va consolidant, dins dels processos d'AMSA, la sostenibilitat.

Pel que fa al TubVerd, en aspectes generals com el control reglamentari, els objectius i indicadors, les incidències i l'avaluació de l'acompliment, ja està operativament funcionant com un departament més d'AMSA. S'ha treballat activament per consolidar la integració de procediments durant el 2021. En la memòria de revisió per a la direcció del sistema de qualitat ja quedarà inclosa la seva activitat i hauréu completat el cicle inicial necessari per a la seva certificació. En l'auditoria de certificació feta el gener del 2022, l'activitat d'energia no va ser inclosa en l'abast per dos motius. Primer, perquè encara està pendent de definir l'operativa en relació amb les plaques fotovoltaïques i el desig d'AMSA seria que hi estigués inclosa. Segon, perquè de cara a la gestió documental, el relleu temporal de la figura del cap de departament va alentir els aspectes de gestió que, en cas de ser auditats, haguessin hagut de ser tancats de manera precipitada. Atès que la certificació sota les diferents normes de gestió no és una finalitat en si mateixa sinó un mitjà de millora, no ha tingut mai sentit per AMSA forçar els sistemes bàsicament.

D'altra banda, un darrer fet també va aconsellar endarrerir-ne la incorporació. Durant el 2022, hem avaluat les normes ISO 9001 i ISO 14001 de manera conjunta, sota una mateixa certificació. Aquest fet ens permetrà tensar menys el sistema en els anys vinents, però aquesta unificació d'expedient també va fer aconsellable separar-la de l'ampliació per incloure-hi les activitats del TubVerd.



Sostenibilitat

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES

Fita 16.6: crear en tots els àmbits institucions eficaces i transparents que rendeixin comptes.

En referència al compliment, i en relació amb el compliment penal emparat per la certificació UNE 19601, el sistema ha continuat operant de manera normal. L'aparició recent de l'ISO 37301, que inclou tant la gestió de compromisos voluntaris com d'obligacions legals, i que també és certificable, farà que, a mitjà termini, s'abandoni la primera norma i s'encamini cap a una gestió plena en matèria de compliment. Durant el 2021, s'ha realitzat una formació extensa de les diferents persones que, en una etapa inicial, hi hauran de treballar i s'espera començar-hi a treballar en la transició un cop el TubVerd pugui quedar formalment integrat (dins l'ISO 9001-14001) mitjançant l'auditoria externa. Tanmateix, si es pot fer durant el 2022, s'haurà fet un any abans del que s'havia previst en l'informe de gestió anterior.

Durant el 2021, es poden destacar els fets i fites següents, relacionats amb la gestió de la qualitat i del medi ambient:

- **S'ha mantingut la certificació de l'UNE 19601 de sistemes de gestió de compliment penal.**
- **S'ha mantingut la certificació de les bones pràctiques en la gestió de la transmissió de la COVID-19.**
- **S'ha completat bona part de la integració de l'activitat del Tub-Verd.**
- **AMSA ha presentat la primera memòria de sostenibilitat a l'Oficina Espanyola del Pacte Global.**
- **S'han instal·lat dues fonts Jibu H2O a la via pública, una part del projecte de replantejament de les fonts públiques de les aigües de consum.**
- **Tot i que l'auditoria s'ha fet el gener del 2022, s'han fusionat els expedients de les normes ISO 9001 i ISO 14001 sota una mateixa certificació, fet que ens ha permès un cert estalvi de temps i diners, i, per tant, ser més eficients.**



Objectiu 2022: integrar els objectius estratègics i indicadors d'àrea amb els ODS. Aquest any, s'han associat els objectius als ODS i també les accions i fites que hi estan relacionades.



Sostenibilitat

Relació de les accions definides per al 2022 amb els ODS:

ACCIONS	1 FI DE LA POBRESA	3 SALUT I BENESTAR	4 EDUCACIÓ DE QUALITAT	5 IGUALTAT DE GÈNERE	6 AIGUA NETA I SANEJAMENT	7 ENERGIA ASSEQUIBLE I NO CONTAMINANT	8 TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC	9 INDÚSTRIA INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA	11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES	12 PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES	13 ACCIÓ PEL CLIMA	14 VIDA SUBMARINA	16 PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÀLIDES	17 ALIANCES PER A ASSOLIR ELS OBJECTIUS	No aplica
Persones	1	1	10	1	1		5			1				1	2
Ciutat			2		28	6	1	3	5	5	3		17		9
Innovació / Digitalització					30		3	36	4	2			1		15
Sostenibilitat					4	10		1	10	6	1	2	2	1	
No aplica					8										1
	1	1	12	1	71	16	9	40	19	14	4	2	20	2	27

OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

MATARÓ
Agenda **2030**



Tal com era d'esperar, la majoria, el 30 % de les accions, responen a l'ODS 6: Aigua neta i sanejament.

L'ODS 9 també està molt representat entre les accions definides per al 2022, ja que s'està fent un gran esforç pel que fa a la digitalització i, per tant, a la innovació en l'empresa.

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.

Durant el 2021, la petjada de carboni de la companyia ha descendit en un 91% respecte al 2020.

S'ha obtingut un valor de 26,228 t de CO₂ per l'abast relacionat amb la gestió de l'aigua i clavegueram. L'energia elèctrica consumida durant el 2021, contractada dintre del conveni marc de compra de l'Associació Catalana de Municipis, és d'origen renovable, i aquest element suposava la font més gran de gasos d'efecte hivernacle de la companyia.

La producció total d'energia fotovoltaica entre les dues plantes que té en propietat la companyia ha generat un estalvi de 27,86 t de CO₂ a l'atmosfera.

Una de les instal·lacions fotovoltaiques 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. Durant el 2021, els quilòmetres fets amb la flota elèctrica, s'han incrementat en un 42%, la qual cosa ha suposat un estalvi de gairebé una tona de CO₂ generada per combustió.

Per primer any, a més, hem estimat la petjada de carboni de l'àrea de TubVerd en el procés de producció, obtenint un valor de 722,17 tones/any de CO₂.

Esperem disminuir aquesta dada amb la instal·lació de plaques fotovoltaiques en les instal·lacions de TubVerd, està definit com a objectiu 2022, per l'autoconsum de l'edifici i els processos de producció i amb la compra d'electricitat de fonts d'energia renovable.

Objectiu 2022: instal·lació de plaques fotovoltaiques a l'edifici TubVerd per a l'autoconsum.



Parc de vehicles elèctrics i punts de recàrrega

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES

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 es va comprar 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.

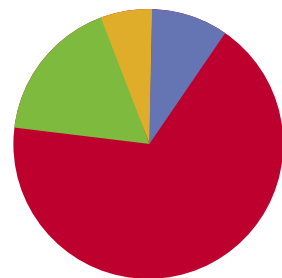
Durant el 2021, AMSA ha disposat d'un total de 21 vehicles entre cotxes i furgonetes, de les quals el 10 % consumeixen benzina, un 15 % són elèctrics, un 5 % són híbrids i un 70 % consumeixen dièsel.

A més, l'àrea de lectures ha disposat d'una flota de 9 motocicletes de les quals un 89 % consumeixen benzina i un 11 % són elèctriques.

De forma general, la flota d'AMSA la formen vehicles:

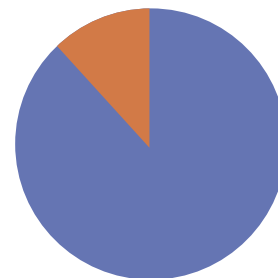
- 50 % dièsel**
- 13 % elèctrics**
- 3 % híbrids**
- 34 % benzina**

Cotxes i furgonetes



- Benzina
- Dièsel
- Elèctrics
- Híbrids

Motocicletes

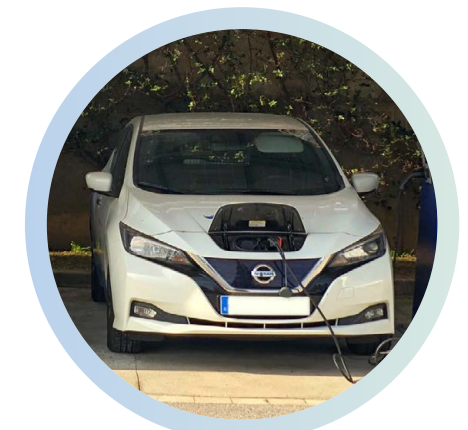
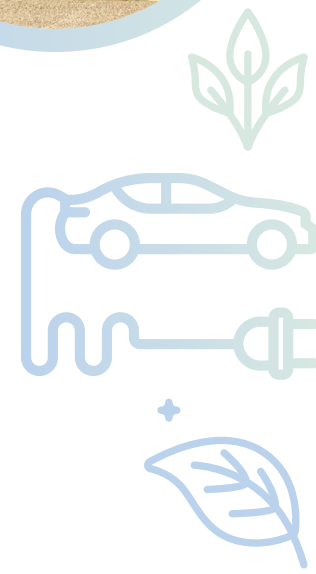


- Benzina
- Elèctriques



La recàrrega de vehicles es fa mitjançant les plaques fotovoltaïques ubicades a l'edifici d'oficines, al carrer de Pitàgores.

De tota l'energia produïda per a l'autoconsum, la recàrrega de vehicles suposa un 4,6 % de l'energia total autoconsumida.





2.

Aigües de Mataró i la societat



Els clients

El consum d'aigua

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



AIGUA NETA I SANEJAMENT

Fita 6.4: d'aquí al 2030, augmentar considerablement l'ús eficient dels recursos hídrics a tots els sectors i assegurar la sostenibilitat de l'extracció i l'abastament d'aigua dolça.

Aigües de Mataró subministra aigua potable al terme municipal de Mataró, amb una extensió de territori de 22,5 km² i 129.149 habitants (segons el padró d'habitants a 1 de gener de 2021). Enguany, el municipi ha disminuït la població en 531 habitants.

Els 60.149 clients registrats a 31 de desembre de 2021 consumeixen diàriament 19.829.369,86 litres d'aigua. Això significa que Mataró consumeix actualment l'equivalent en litres d'aigua a set piscines olímpiques, diàriament.

La pandèmia de la COVID-19 va canviar els patrons de consum del 2020 respecte a anys anteriors: va abaixar els consums no domèstics i va pujar els consums domèstics, segurament pels diversos confinaments decretats, els ERTO a la indústria i el comerç, i l'augment del teletreball; però en el 2021 ja s'han recuperat els consums que hi havia abans de la pandèmia. Així doncs, el consum domèstic ha baixat de 105 a 102,73 l/persona/dia i es manté per sota de la mitjana de Catalunya, que actualment es troba en els 121 l/hab./dia, segons l'ACA (estudi 2020).



60.149 clients
19.829.369,86 litres d'aigua diaris

Distribució per persones usuàries

74 % domèstics
5 % públics
3 % sense ànim de lucre
18 % 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.

Fita 6.1: d'aquí al 2030, aconseguir l'accés universal i equitatiu a l'aigua potable a un preu assequible per a tothom.



	2020	2021	INC. 2020/2021
m ³ consum domèstic	4.996.444	4.860.879	-3 %
m ³ consum no domèstic	1.051.912	1.147.442	8 %
m ³ consum públic	300.110	372.353	19 %
m ³ consum entitats sense ànim de lucre	175.675	186.946	6 %
m³ consumits totals	6.524.141	6.567.620	1 %

Atenció als clients

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



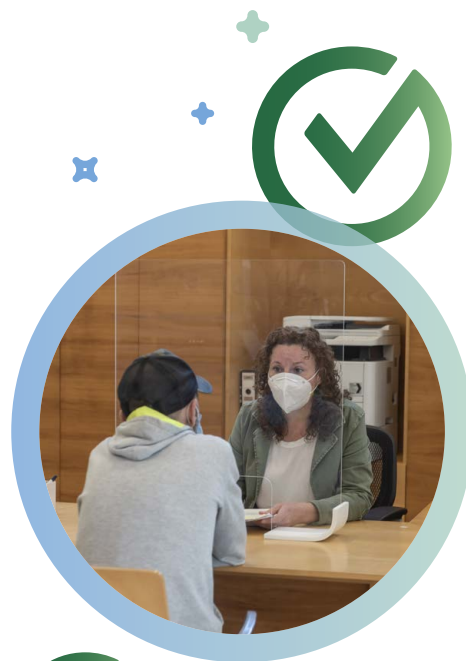
CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES

Fita 11.1: d'aquí al 2030, assegurar l'accés de totes les persones als habitatges i serveis bàsics adequats, segurs i assequibles, i millorar els barris marginals.

S'avalua el desenvolupament del nostre servei a la ciutat conforme a l'UNE 178101-1 Ciutats intel·ligents. Infraestructures. Xarxes dels serveis públics. Part 1: Xarxes d'aigües. Abastament d'aigua potable, que, entre d'altres, avalua:

Assequibilitat

- ✓ Es factura per trams i segons les persones que viuen a cada habitatge.
- ✓ Tarifes congelades des del 2013.
- ✓ Es disposa de diferents instruments per lluitar contra la pobresa com, per exemple, el Fons Social, la Tarifa Social, el protocol d'acció social i participem en la Comissió Municipal per respondre a les situacions d'emergència residencial.



Gestions i tràmits

Aigües de Mataró ofereix la possibilitat de fer les gestions des de qualsevol dels canals que posa al servei de les persones abonades, ja sigui presencialment, per telèfon, per correu electrònic o a través del web.

En general, en el Departament d'Atenció al Públic s'han tramitat 1.082 altes, 738 baixes, 4.565 canvis de titularitat i 11.744 canvis de domiciliació bancària. En total, 18.129 tràmits administratius, que suposen un increment del 16 % respecte al 2020.

S'ha continuat promocionant la factura sense paper; així, s'ha arribat ja al 20,89 % de les persones abonades que reben la factura de la manera més sostenible. L'increment respecte a l'any passat ha estat del 25 %; S'ha passat de les 9.416 persones usuàries que hi havia l'any 2020 a les 12.589 del 2021.

Objectiu 2022: integrar les eines d'innovació i digitalització en la gestió i els tràmits, per facilitar els tràmits no presencials i augmentar la factura sense paper.



18.129 tràmits gestionats

6.144 consultes en línia

7,10 ordres de treball al dia



El servei d'averies 24/365

El telèfon d'averies està a disposició de les persones abonades i usuàries les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

S'ha atès una mitjana de 7,10 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.

Oficina Virtual

L'Oficina Virtual permet que les persones abonades puguin 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.

La novetat d'aquest any 2021 va ser l'inici dels tràmits gestionats a través de l'Oficina Virtual. Anteriorment, es podien fer algunes modificacions del contracte, com ara, canvi de la domiciliació bancària, donar la lectura del comptador, consultar les factures i els consums, etc. Aquest any, a més, es poden dur a terme altes (351 el 2021), canvis de titularitat (1.904) i sol·licituds d'escomesa (119).

En total, 2.374 tràmits que les persones usuàries d'AMSA han pogut dur a terme des de casa, sense esperes ni desplaçaments.

Durant el 2021, s'han atès 5.722 consultes de les persones usuàries d'Aigües de Mataró a través del correu electrònic i 422 a través de l'Oficina Virtual, que consistien en tràmits com, per exemple, deman-

des d'informació, modificacions del contracte, avaries, etc. Han disminuït respecte al 2020 perquè, a causa del confinament, hi va haver un increment de consultes, ja que el canal presencial es va reduir molt. Aquest any 2021, s'ha tornat a la normalitat, amb l'afegit que les modificacions del contracte com, per exemple, les altes i els canvis de nom, s'han fet totes a través de l'Oficina Virtual des del mes de setembre. Tot i això, les consultes telemàtiques en general segueixen sent superiors a les d'abans de la pandèmia.

Una altra gestió que es pot fer des de l'Oficina Virtual és rebre la factura sense paper. En aquest cas, a més del benefici ambiental, que evita crear i acumular papers a casa, comporta més agilitat per a les persones usuàries, atès que el client rep la factura el mateix dia que es crea. També suposa una millora de la privacitat, ja que només es pot consultar la factura des de l'Oficina Virtual i ningú altre pot accedir a les dades personals de la persona abonada, com passa amb les cartes que s'envien per correu.

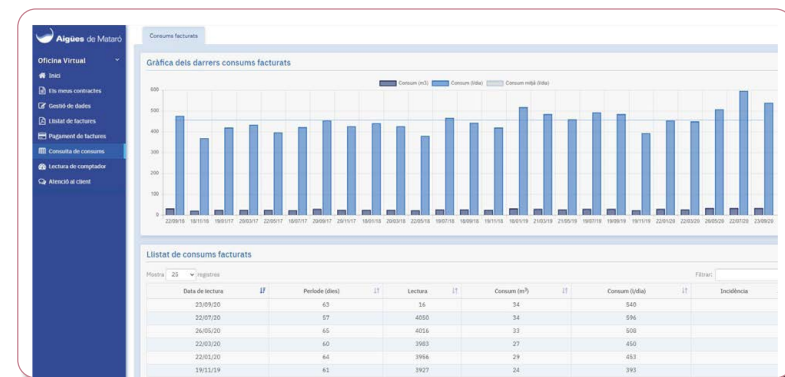
Objectiu 2022: aconseguir dur a terme el 80 % de les gestions a través de l'Oficina Virtual.

Clients satisfets

Aigües de Mataró, dins les línies estratègiques, té present millorar la participació i la comunicació amb els usuaris i la ciutadania. És per això que cada 2 anys realitza una enquesta a tots els abonats per tal de recollir-ne l'opinió i detectar oportunitats de millora. Durant els mesos d'abril, maig i juny de 2021 es va realitzar l'enquesta de satisfacció. Els canals que es van fer servir van ser el correu postal, en línia, amb un enllaç que adreçava a l'enquesta al web d'Aigües de Mataró o mitjançant el correu electrònic de la factura. Es va demanar la valoració respecte a temes com el consum de l'aigua de l'aixeta per beure, el servei, la comprensió de la factura, l'atenció al client, l'oficina virtual, el web, etc. També es van valorar els suggeriments dels enquestats.



La resposta a la valoració global d'AMSA va ser positiva per a un 91% dels enquestats. Únicament un 9% van expressar una opinió negativa. Per a més informació, podeu consultar l'Informe de l'Enquesta de Satisfacció d'Aigües de Mataró.



Aigua social

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



**POSAR FI A LA POBRESA EN
TOTES LES SEVES FORMES A
TOT EL MÓN**

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

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

L'any 2021 ha estat un any de transició cap a la normalitat, tot i que hi ha moltes persones que pateixen les conseqüències de la pandèmia en l'àmbit social i econòmic. Per això, AMSA ha continuat treballant perquè les ajudes econòmiques arribin al màxim de famílies que les puguin necessitar.

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.

Un any més, no es va arribar a exhaurir la dotació de 58.000 € pressupostada, tot i que moltes famílies amb l'informe de risc d'exclusió residencial acumulaven deute. Per aquest motiu, el 2021, tal com es va fer l'any anterior, es va repartir l'excedent d'aquest ajut amb criteris de compromís i equitat entre famílies identificades com a vulnerables i amb deute, segons l'informe de risc d'exclusió residencial. El 2021 la despesa del Fons Social ha estat de 57.780,40 €; d'aquesta manera, s'exhaureix l'import, i se'n reverteix la totalitat a les famílies vulnerables, que són l'objecte últim del fons.

Durant el 2021, s'han canviat els criteris de valoració per part del Departament de Benestar Social per permetre alleugerir-ne els tràmits.

El Fons Social d'AMSA ha beneficiat 543 famílies amb un total de 1.369 rebuts al llarg del 2021.



2021 Fons Social

543 famílies beneficiades

1.369 rebuts

58.000 € dotació del Fons Social

57.780,40 € despesa del Fons Social

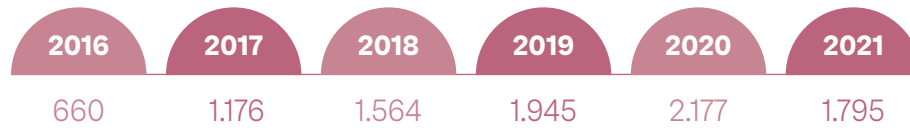
Tarifa Social

Aigües de Mataró disposa des de l'any 2012 de la Tarifa Social, basada en la que va implantar l'ACA a la Llei 7/2011, quan va crear el cànon social. Ser beneficiari d'aquesta tarifa comporta una disminució important en el preu de la factura.

Des de l'any 2018, les persones usuàries que disposen de l'informe de risc d'exclusió residencial passen automàticament a gaudir de la Tarifa Social, sense que l'hagin de tramitar.

Aquest informe també garanteix, mentre es mantingui vigent, que cap persona patirà talls de subministrament a causa de l'impagament de les factures, fet que alleuja la situació de la població que en situació temporal s'ha vist en dificultats per afrontar els pagaments.

A causa dels canvis en els requisits d'identificació ja no es pot tramitar ni tampoc donar suport en la tramitació d'aquesta tarifa. Actualment, les persones poden tramitar directament amb l'ACA aquesta ajuda, o bé obtenir-la directament amb l'informe del risc d'exclusió residencial. L'any 2021 es van rebre pocs informes i, d'altra banda, alguns van deixar de ser vigents per la caducitat de la data d'expedició. Això ha fet que disminuís la quantitat de persones beneficiàries d'aquesta tarifa, tot i que, quan caduca l'informe, se'ls envia una carta perquè la puguin renovar de nou.



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 desautoritza expressament. La finalitat és donar el servei d'aigua a aquestes persones amb risc d'exclusió residencial mentre durin els tràmits de regularització del contracte de lloguer entre la persona abonada i la institució financera.

D'ençà que es van començar a fer aquestes contractacions provisionals i fins al 31 de desembre de 2021, s'han rebut 403 sol·licituds i s'han aconseguit dur a terme 97 contractes provisionals i 36 contractes indefinits.

Concretament, en el 2021 s'ha rebut 46 sol·licituds i s'han pogut contractar 27 altes de comptadors provisionals.

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 persona sol·licitant. Durant l'any 2021, es va facilitar el pagament a 286 persones abonades per un import total de 169.906,02 €. D'aquests, 81.324,38 € es gestionen mitjançant compromisos concrets de pagaments i 88.581,64 € mitjançant pagaments flexibles.

Durant l'any 2021, no ha calgut tramitar cap ajut de finançament per a les instal·lacions d'aforament o els comptadors comunitaris que passen a comptadors individuals.



Resum actuacions de responsabilitat social / aigua social

543 Unitats de convivència acollides al Fons Social

1.795 Clients amb Tarifa Social

97 Total de contractes provisionals

36 Total de contractes indefinits (famílies que posteriorment han arribat a un acord amb l'entitat titular)

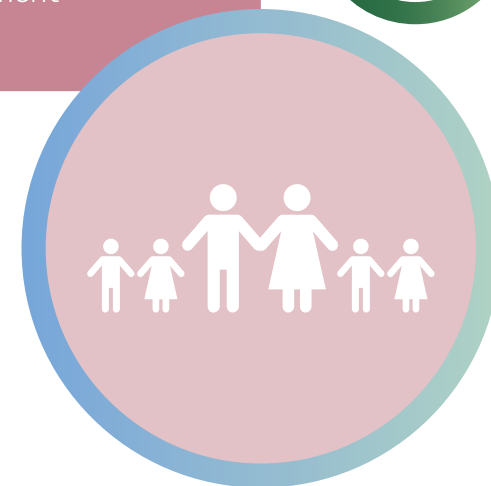
286 Compromisos de pagament + pagaments flexibles



Resum de les actuacions de responsabilitat social/aigua social (quadre de dades resum de la Memòria del Pacte Global)

Un dels objectius d'AMSA és gestionar la totalitat del pressupost i assolir el 100 % de les ajudes del Fons Social el 2022.

Objectiu 2022: gestionar el 100 % de les ajudes del Fons Social.



	2019	2020	2021
Percentatge del pressupost del Fons Social consumit	99,99 %	99,96 %	99,62 %

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, els Capgrossos de Mataró, la Sala Cabanyes i amb diferents clubs esportius de la ciutat.

Durant el 2021, també s'ha col·laborat amb dos esdeveniments culturals que s'han dut a terme a la ciutat. D'una banda, s'ha col·laborat com a patrocinadors del Festival Nosaltes, que constava d'activitats culturals de petit format basades en eixos com l'art, el feminisme o la transformació social. Part de l'acord de col·laboració amb el festival contemplava la promoció de la campanya d'Aigües de Mataró «Beu aigua de l'aixeta», que promocionava l'ús d'envasos reciclables i reutilitzables per beure aigua entre el públic.

D'altra banda, s'ha col·laborat amb el Posidònia Fest, un festival musical que es va fer al Port de Mataró i que fusionava actuacions musicals amb la difusió del patrimoni natural de la posidònia.

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.

Objectiu 2022: dur a terme accions de sensibilització en escoles sobre el cicle de l'aigua.



Comunicació

Durant el 2021, s'han fet diverses accions per informar i aproximar la companyia a la ciutadania, mitjançant els diferents canals de comunicació d'Aigües de Mataró.

Xarxes socials

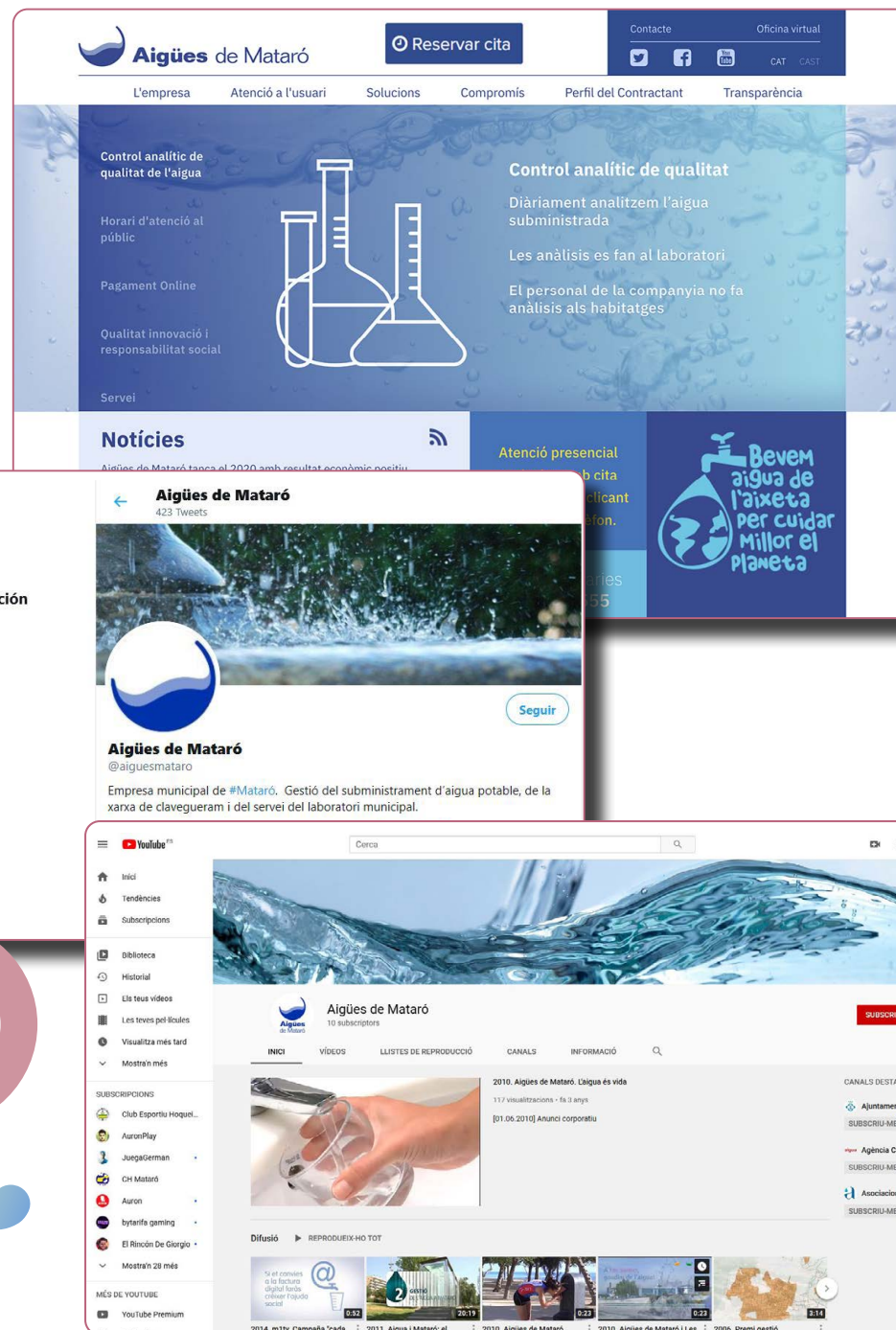
El març del 2019, Aigües de Mataró va obrir el compte de **Twitter** **@aiguesmataro** per ampliar els canals d'informació i interacció amb la ciutadania. Durant el 2021, s'han fet 416 piulades i ha incrementat els seguidors en 146. En finalitzar l'any, el compte tenia 486 seguidors.

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. Des d'aquest canal, s'informa del servei de la companyia, de temes relacionats amb l'aigua, de les activitats que es porten a terme i s'ha convertit en una eina més per vehicular la informació sobre les queixes i incidències que es produeixen a la ciutat, relacionades amb l'aigua.

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



Canal de YouTube



Comunicació de les activitats de la companyia

Dipòsit de Rocablanca

L'any 2021 s'ha optat per portar a terme una estratègia comunicativa més enfocada a les accions de ciutat, vinculades amb les activitats i els objectius d'AMSA. Aquest any s'han fet proves al carrer de dues estacions de recàrrega d'envasos reutilitzables, que serveixen per repensar el model de fonts. Aprofitant la sinèrgia, es van enviar notes de premsa als mitjans, lligades a una campanya de missatges a les xarxes socials d'AMSA sobre beure aigua de l'aixeta, per incentivar l'ús dels envasos reutilitzables.

El desembre d'aquest any també va tenir lloc una estratègia comunicativa, lligada al centenari d'Aigües de Mataró, que se celebrarà el 2022. Es va decorar l'entrada del dipòsit de Rocablanca amb un mural fet amb la tècnica del grafit i realitzat per l'artista Mateo Lara, de Pintura Mural Barcelona. El mural és una representació dels vincles d'AMSA amb la ciutat de Mataró. La seva presència va tenir repercussió en diferents mitjans.

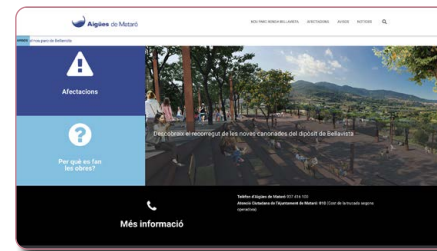


Comunicació de les obres

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, avisos al compte de Twitter, @aiguesmataro, i a la pàgina de Facebook.

Durant l'any 2021, es van fer dues reunions amb veïns de zones afectades per obres de la companyia. Una de les reunions va ser per explicar les obres de renovació de la xarxa d'aigua i clavegueram del Camí Ral de la Mercè, en el tram entre el carrer de la Cooperativa i el carrer de Lepant, i l'altra, per explicar les obres de renovació de les xarxes d'aigua potable i clavegueram dels carrers de Rocafonda i el Rierot.

Per a les obres del nou dipòsit de la ronda de Bellavista, a més dels canals esmentats anteriorment, s'ha mantingut la pàgina web de llançament, on s'hi troba tota la informació actualitzada de l'evolució de les obres.



Pàgina Dipòsit Bellavista



Objectiu 2022: mantenir la presència de la companyia a les xarxes socials fent comunicacions d'interès general sobre les gestions de la companyia, el cicle de l'aigua i altres temes relacionats amb l'aigua, el clavegueram i l'energia.

Proveïdors

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



GARANTIR MODALITATS DE CONSUM I PRODUCCIÓ SOSTENIBLE

AMSA ha continuat portant a terme, durant el 2021, 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.

Amb el suport del programari de gestió de la documentació, al qual poden accedir els proveïdors per poder gestionar i consultar la documentació adjunta a aquest i vinculada a l'empresa en qüestió, durant el 2021, s'ha continuat duent a terme un procés d'homologació basat en la qualitat dels productes i serveis, en els aspectes ambientals dels quals són responsables i en compliment i disposició del compliment i la transparència.

Un altre objecte de l'homologació és assegurar la solvència econòmica dels proveïdors mitjançant la verificació dels comptes de les so-

cietats, 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 2021 es van homologar un total de 25 proveïdors, que van participar en procediments de contractació i licitacions per primer cop a AMSA.



Proveïdors

Durant l'any, es va participar en un total de dinou procediments oberts d'obres, serveis i subministraments per un import de 5.050.971,54 €.

✓ El 80% de la despesa s'ha fet amb proveïdors amb sistemes de gestió certificats basats en diferents normes ISO o UNE. El 40 % dels proveïdors homologats disposen de la certificació ISO 9001, un 26 % de l'ISO 14001, un 11 % de l'ISO 45001 i un altre 11 % disposa d'una altra certificació específica segons l'activitat que desenvolupi.

✓ S'ha reduït el consum d'aigua a les instal·lacions un 36 % durant el 2021.

✓ Se separen tots els residus en origen:

- S'ha gestionat un total de 8,23 t de residus no peril·losos; s'ha reduït un 34 % aquesta quantitat respecte la de l'any passat.
- El 22 % d'aquests residus es corresponen amb polietilè d'alta densitat, que està compost per retalls sobrants de petites obres de manteniments i reparacions. La recollida dels residus es fa a través d'un gestor autoritzat i amb prioritjació del reciclatge. Aquest percentatge es manté respecte al de l'any passat.
- El 35 % és paper. S'ha continuat amb les tasques de digitalització de l'arxiu i de la documentació, la qual cosa fa que encara sigui un residu principal. En qualsevol cas, es fa mitjançant una empresa gestora autoritzada, amb prioritjació del reciclatge i complint amb la legislació de la LOPD pel que fa a la documentació sensible en aquest aspecte.
- S'ha gestionat un total de 17,57 t de residus peril·losos, un 19 % menys que l'any passat.

El 94,5 % es corresponen amb canonades de fibrociment. Així i tot, aquesta quantitat encara que es mantingui en percentatge respecte al total, ha disminuït un 19 % en comparació a la de l'any passat.

✓ S'han continuat les tasques de sensibilització del consum de l'aigua de l'aixeta, per disminuir el consum de l'aigua envasada en plàstic. Es van repartir 500 ampolles per reomplir entre els clients que fessin el canvi de la factura de paper a la factura en línia.

✓ S'instal·len dues fonts Jibu H2O de recàrrega d'ampolles. L'ús d'aquestes fonts ha suposat l'estalvi d'ús d'unes 2.000 ampolles de plàstic d'un sol ús d'1,5 litres d'aigua i la producció de gairebé mitja tona de CO₂.



Objectiu 2022: control d'aspectes ambientals en activitats subcontractades, identificant proveïdors compromesos amb el medi ambient i definint indicadors de control.

L'equip humà

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



ACONSEGUIR LA IGUALTAT ENTRE ELS GÈNERES I DONAR PODER A TOTES LES DONES I NENES



PROMOURE EL CREIXEMENT ECONÒMIC INCLUSIU I SOSTENIBLE, L'Ocupació I EL TREBALL DECENT PER A TOTHOM

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 de la plantilla.

2021 Tipologia de contractes

79 indefinits

7 temporals

3 convenis de pràctiques

2021 L'equip d'AMSA

89 persones en plantilla

31 dones

58 homes

L'equip directiu està format en un 71,42 % per dones.

Durant el 2021, s'ha redactat el Pla d'igualtat, fet en col·laboració amb el personal del Departament de Persones i el Comitè d'igualtat definit per a tal efecte.

Cal mencionar que:

- Es disposa d'un protocol intern de prevenció i tractament de les situacions d'assetjament moral, sexual, per raó de sexe o per qualsevol tipus de discriminació.
- Es disposa d'un codi ètic propi a més d'una política de compliment.

Valorització i desenvolupament del talent



GARANTIR UNA EDUCACIÓ INCLUSIVA, EQUITATIVA I DE QUALITAT, I PROMOURE OPORTUNITATS D'APRENENTATGE DURANT TOTA LA VIDA PER A TOTHOM

Per desenvolupar l'objectiu estratègic de la gestió del talent, des de l'àmbit de recursos humans, durant el període 2021, s'ha treballat en un Pla formatiu que ha tingut com a objectiu principal estimular el creixement personal i professional de les persones que treballen a l'empresa.

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 incitar la formació permanent.



Pla de formació d'Aigües de Mataró

L'any 2021 ha representat un any de consolidació de les línies iniciades en els anys anteriors.

Un dels objectius de l'any 2021 ha estat el de treballar en l'elaboració d'un Pla de persones que permeti fer front als reptes que es presentin aquests anys vinents.

En desenvolupament del Pla estratègic, s'ha establert com un dels objectius principals pels anys vinents el de definir un sistema d'aprenentatge obert, que faciliti les competències professionals.

S'ha establert, doncs, els full de ruta per impulsar una cultura organitzativa que fomenti l'aprenentatge continu i el desenvolupament professional, i que asseguri la transferència de tot el coneixement intern cap a l'empresa, fomentant la creació de comunitats d'aprenentatge mitjançant eines de transmissió del coneixement.

En total, pel que fa a la participació, podem parlar de 401 participants en un total de 44 accions, que han representat un total de 1.621 hores de formació (800 hores més que l'any anterior), repartides en les temàtiques següents:

Resum accions formació social

- 13** Accions de seguretat i salut del personal
- 2** Accions de Gestió de Competències transversals
- 9** Accions de qualitat, medi ambient i compliment penal
- 7** Accions de gestió de la tecnologia i la digitalització
- 12** Accions de gestió del coneixement i les 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/es i col·laboradors/es.

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 2021, 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	399
25/11/2021	14/02/2022	UPC-ETS Camins, canals i Ports	Clavegueram	210

Convenis amb centres de formació professional:

Data inici	Data fi	Formació	Departament	Total hores
21/09/2020	31/03/2021	Institut Escola del Treball	Operacions -taller	585
28/06/2021	31/12/2021	Institut Escola del Treball	Operacions -taller	1009
01/10/2020	12/02/2021	Freta	Microbiologia	80
03/05/2021	10/10/2021	IOC	Sistemes d'informació	634
02/11/2021	29/11/2021	Institut Miquel Biada	Magatzem	350
15/02/2021	04/06/2021	Institut Miquel Biada	Microbiologia	312

Convenis amb altres entitats:

Data inici	Data fi	Formació	Departament	Total hores
30/09/2021	29/10/2021	SOM	Atenció al client	80
30/09/2021	29/10/2021	Eurecat	Administració	120

Convenis de pràctiques amb centres formatius

609 hores de convenis amb universitats

2.816 hores de convenis amb centres de formació professional

200 hores de convenis amb altres entitats



Principals convenis signats durant l'últim any:

→ Universitat Politècnica de Catalunya

Pràctiques del Màster d'Enginyeria de Camins

→ 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'alumnat desenvolupa els seus estudis tant al centre educatiu com a l'empresa i adquireix un coneixement pràctic dels estudis que el poden ajudar per incorporar-se al món laboral.

L'any 2021 ha representat un any de consolidació de les línies iniciades en els anys anteriors, pel que fa al desenvolupament del Pla de formació.

Grau de satisfacció amb les formacions:

	2020	2021
Molt satisfet i satisfet	76,23 %	86,44 %
No satisfet	23,77 %	13,56 %



Seguretat i qualitat de l'ambient laboral

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



**GARANTIR UNA VIDA SANA I
PROMOURE EL BENESTAR PER
A TOTHOM A TOTES LES EDATS**

El 2021 la COVID-19 ha continuat representant 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'ha continuat adaptant els procediments específics i el Pla de contingència els procediments de treball a la situació sanitària del moment, integrant les mesures preventives pautades per la legislació en aquest aspecte, tenint en compte que el servei que ofereix AMSA és un servei essencial.

S'han continuat fent cursos de formació específics a les noves incorporacions 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'ha reubicat una part del personal en zones polivalents de treball i s'ha controlat la capacitat a les zones comunes, entre d'altres. També s'ha tingut especial cura en la sensibilització i informació del personal pel que fa a les recomanacions i el desplegament dels protocols definits.

Periòdicament i sempre que s'ha considerat necessari, s'han fet controls analítics de COVID-19 entre el personal per detectar possibles casos asimptomàtics.

Totes les pràctiques i mesures definides en la gestió de la prevenció de la COVID-19 han estat auditades cada tres mesos i certificades per un organisme extern: Intedya.

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.



Actuacions de l'empresa per garantir el benestar de la plantilla, la participació i el creixement personal i professional

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



PROMOURE EL CREIXEMENT ECONÒMIC INCLUSIU I SOSTENIBLE, L'OCUPACIÓ I EL TREBALL DECENT PER A TOTHOM



- ✓ **Conveni col·lectiu de treball** de l'empresa Aigües de Mataró amb clàusula d'ultraactivitat que protegeix de la pèrdua de drets
- ✓ **Comitès interns** amb participació dels treballadors:
Comitè de seguretat i salut
Comitè d'empresa
Comissió Pla d'igualtat
- ✓ **Plans de formació contínua** per a tota la plantilla
- ✓ **Protocol de prevenció i tractament** de les situacions d'assetjament moral, sexual, o per qualsevol tipus de discriminació
- ✓ **Procés de selecció regulat** per normativa interna que garanteix la igualtat d'oportunitats
- ✓ **Pla d'igualtat**
- ✓ **Accions per a la conciliació familiar:**
Ajut escolar i escola bressol
Flexibilitat horària
Reducció per guarda legal
- ✓ **Altres accions**
Assegurança de vida
Descompte factura de l'aigua
Descompte pòlissa mèdica, en l'àmbit familiar
Fons Social per al personal

Fons Social per al personal

	2020	2021
Percentatge de personal adscrit a assegurances mèdiques privades	64,36 %	67,78 %
Familiars adscrits a assegurances mèdiques privades	47	51
Personal que ha demanat accés al Fons Social*	36,78 %	25 %
Personal amb ajut escolar	62,07 %	59,78 %
Personal amb ajut per a l'escola bressol	5,74 %	6,66 %
Personal amb assegurança de vida	94,25 %	100 %
Personal amb reducció en la factura de l'aigua	100 %	100 %
Personal amb flexibilitat horària	100 %	100 %
Personal que gaudeix de formació	100 %	100 %

*El 98,88 % del personal té accés al fons social de la companyia.



3.

Cap a una gestió integral de la qualitat



El futur de la gestió de l'aigua

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



REVITALITZAR L'ALIANÇA MUNDIAL PER AL DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

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.

L'any 2020, el sistema de gestió integrat va dedicar molts esforços cap al Pla de contingència i de continuïtat de negoci en el context de la pandèmia.

Durant el 2021, això va donar els seus fruits, gràcies a la permanent actualització del sistema documental, així com les auditories trimestrals de seguiment, que es van poder dur a terme amb una certa normalitat un cop consolidat aquest aspecte dins del sistema. Això també va permetre encarar el repte de presentar la memòria de sostenibilitat a l'Oficina Espanyola del Pacte Global i avançar en la integració de tota l'activitat del TubVerd dins del sistema.

El compromís adquirit amb el Pacte Global ha comportat que els seus principis, així com els objectius de desenvolupament sostenible, acabin modificant la mirada que té l'empresa de tots els seus processos. Per tant, a banda dels nous objectius estratègics (ciutat, persones, innovació i sostenibilitat) en la planificació dels objectius de cada departament i en alguns indicadors de seguiment, per al 2022, ja es comencen a considerar els ODS amb els quals es pot estar interaccionant.

Pel que fa al TubVerd, en aspectes generals com el control reglamentari, objectius i indicadors, incidències i avaluació de l'acompliment ja està operativament funcionant com a un departament més d'AMSA. S'ha treballat activament per consolidar la integració de procediments durant el 2021.

Durant l'any 2021, també s'ha elaborat el Pla d'emergència de sequera que dona compliment a l'establert en el Pla especial d'actuació en situacions d'alerta i eventual sequera, aprovat per Acord GOV/1/2020, de 8 de gener, per tal de presentar-lo a l'ACA.

En el context d'emergència climàtica, Aigües de Mataró ha fet un treball important per identificar els recursos dels quals disposa, analitzant els usos i el consum que es fa, i elaborant una seqüència clara i coherent orientada a la gestió d'una sequera des del punt de vista tècnic i social.

Objectiu 2022: integrar la nova àrea d'energia als sistemes de gestió integrats (ISO 9001 i ISO 14001) ***El 2022 es va assolir la certificació de TubVerd en el Sistema UNE 19601 de compliment penal.



Tecnologia i innovació

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE

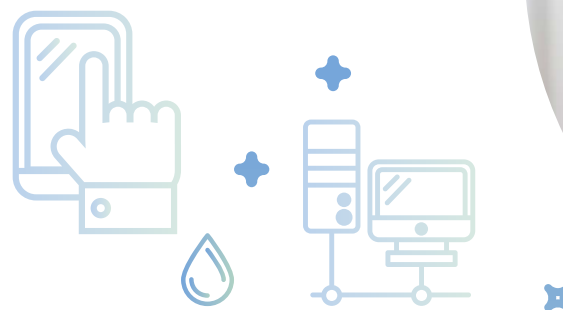


**CONSTRUIR INFRAESTRUCTURES RESILIENTS,
PROMOURE LA INDUSTRIALITZACIÓ SOSTENIBLE I
FOMENTAR LA INNOVACIÓ**

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 del personal i l'accés a la informació a la ciutadania, i alhora posicionar Aigües de Mataró com una empresa innovadora i de referència en el sector.

La pandèmia de la COVID-19 va fer que AMSA accelerés les reunions a distància, el treball en equip i el teletreball, que ja estava previst dins del PDSI. Així, durant el 2021, s'ha finalitzat la implantació del programari Office 365 a tota la plantilla d'AMSA, així com el canvi d'ordinadors obsolets i la dotació de càmera i micròfon per poder fer videoconferències.

Durant el 2021, s'ha acabat la integració del TubVerd dins d'AMSA, i, per tant, ha calgut fer la integració tecnològica de tots els processos que això comporta, des de l'atenció al client, la facturació, els sistemes de lectura i la gestió dels sistemes d'informació geogràfics.



Inversions tecnològiques 2021

Millora infraestructura informàtica	20.000 €
Ciberseguretat i protecció de dades	8.000 €
Implantació del PDSI l'any 2021	45.000 €
Oficina Virtual - Web	5.000 €
Millores en la gestió d'abonats, facturació i ordres de treball	30.000 €
Implantació gestió documental (producció, secretaria), ERES	15.000 €
Telecomandament	30.000 €
Giswater	12.000 €
Total	165.000 €



Tecnologia i innovació

Durant el 2021, s'ha consolidat la nova Oficina Virtual, que permet als clients fer la majoria de tràmits en línia. Al llarg d'aquest any, s'han completat més de 2.000 tràmits, fet que ha estalviat el desplaçament d'aquests clients a les oficines. S'ha inclòs un servei de xat a l'apartat de tràmits i un número de WhatsApp corporatiu per facilitar l'atenció al client.

També s'ha integrat el programa Signaturit, de signatura digital, a l'Oficina Virtual i al programa de gestió de clients del Laboratori, per permetre fer les signatures dels documents en línia, sense necessitat de desplaçaments.

S'ha continuat la implementació de la telelectura de comptadors i, amb l'anàlisi de dades, s'ha desenvolupat, amb mitjans propis, un programari que permetrà emetre una sèrie d'alertes segons el comportament de cada client:

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

S'ha implantat un sistema de gestió documental al núvol per poder treballar de manera col·laborativa i remota des de qualsevol dispositiu mòbil.

Dins del sistema d'informació geogràfica (Giswater), s'ha implantat una eina de manteniment i planificació de la neteja dels embornals del clavegueram i d'inspecció dels hidrants, per millorar-ne la gestió.

Enguany, AMSA s'ha integrat dins de la plataforma de contractació de l'Ajuntament de Mataró.

Cal destacar també que s'han iniciat els treballs per elaborar un nou PDSI 2022-2024 i s'està elaborant un model d'innovació específic per a AMSA que ha d'ajudar a la gestió del canvi a través de l'estratègia i la innovació, ja que, en aquests moments, estem en un procés profund de canvis tecnològics globalment.

L'any 2021 es va definir l'objectiu del foment i la millora del programari Giswater com a eina lliure i gratuïta de gestió i modelització de xarxes d'abastament. Aquest objectiu es va assolir en un 60 %. Es van finalitzar moltes de les funcionalitats i propostes sol·licitades, així i tot, encara van quedar alguns punts per completar que s'han tornat a definir com a objectiu per al 2022.



Gestió de la qualitat

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



**PROMOURE SOCIETATS JUSTES,
PACÍFIQUES I INCLUSIVES**



El sistema de qualitat és una eina organitzativa que, basant-se en el 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 2021, es poden destacar els fets i fites següents relacionats amb la gestió de la qualitat i del medi ambient:

- **S'ha mantingut la certificació de l'UNE 19601 de sistemes de gestió de compliment penal.**
- **S'ha mantingut la certificació de les bones pràctiques en la gestió de la transmissió de la COVID-19.**
- **S'ha completat bona part de la integració de l'activitat del TubVerd en els sistemes d'acompliment.**
- **AMSA ha presentat la primera memòria de sostenibilitat a l'Oficina Espanyola del Pacte Global.**
- **S'han instal·lat dues fonts Jibu H2O a la via pública, una part del projecte de replantejament de les fonts públiques de les aigües de consum.**
- **Les ISO 9001 i 14001 s'han fet sota una mateixa certificació, fet que ha permès ser més eficients.**





Gestió del compliment i prevenció de riscos penals

La responsabilitat legal i els compromisos adquirits, tant importants per a nosaltres com les normes legals establertes que té una empresa com Aigües de Mataró, han impulsat a definir i desplegar un sistema de gestió de compliment penal.

El sistema de gestió de compliment és, d'una banda, un recurs preventiu en resposta a minimitzar i tractar d'erradicar el risc d'incompliments penals de l'activitat de l'empresa i, d'altra banda, definir els controls més adequats per poder garantir que el negoci es manegui conforme a les bones pràctiques empresarials des de la base de la millora contínua i la transparència.

Des del 2020, AMSA disposa de la certificació UNE 19601:2017, per la World Compliance Association. Durant el 2021, s'ha treballat amb el nou departament d'Energia de la companyia per incloure aquestes activitats en l'abast del sistema, esperant poder incloure-les en la revisió de la certificació desenvolupada el 2022.

La incorporació de l'activitat del TubVerd dins del funcionament operatiu habitual d'AMSA va ser un dels riscos principals per treballar el 2021. La planificació i l'anticipació d'accions han fet possible mitigar l'impacte d'aquesta integració; es pot dir, doncs, que, operativament, laboralment i administrativament, s'ha pogut dur a terme tal com s'havia previst.

Dins del sistema de gestió integrat també s'havia previst la integració de l'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.

Encara que s'havia previst la integració de l'ISO 45001 i la seva certificació per al 2021, degut a la integració del nou abast d'energia i la gestió de les bones pràctiques en la vigilància i el control de la COVID-19 en l'entorn laboral, han fet que aquest objectiu quedés relegat per a un futur pròxim. AMSA disposa de la certificació per part d'Intedya sobre l'organització, el compliment en les recomanacions de l'OMS, de les autoritats sanitàries i de l'OSHA 3992-03, per a la prevenció i resposta davant els riscos de propagació del coronavirus SARS-CoV-2. Aquest fet deixa patent que la gestió feta en aquest aspecte està alineada amb les recomanacions dels organismes oficials en els nostres productes i serveis, així com en la gestió del personal, les instal·lacions, les persones abonades i les usuàries de l'organització.

En temes de seguretat i també de 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, medi ambient i compliment entre altres.

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 compliment, 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.

El 2021 es va definir l'objectiu de fer formació i sensibilització contínua en compliment a tot el personal. Aquest objectiu es va assolir totalment i es torna a definir per al 2022.



Bon govern i gestió ètica

Aigües de Mataró disposa d'un codi ètic per a les persones que hi treballen i altres parts interessades. També s'han elaborat directrius, basades en el compliment legislatiu establert i vigent, relatives a les relacions amb proveïdors i Administracions públiques, així com una normativa interna relativa a detectar i evitar els conflictes d'interès en l'entorn laboral.

Es disposa d'un canal de denúncies anònim i de gestió externa, 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, que és una eina de prevenció de la corrupció i detecció de possibles comportaments inadequats o irregulars del personal de la companyia.



- ✓ El 2021 es va actualitzar la missió, la visió, els valors i la política d'empresa; així es va unificar la política general i de medi ambient en un únic document.
- ✓ El 2022 s'han actualitzat els compromisos ètics i procediments relacionats.
- ✓ Es disposa d'un òrgan de compliment normatiu i un oficial de compliment a l'abast de tot el personal i de les parts interessades.
- ✓ Es gestionen els compromisos i les obligacions segons l'UNE 19601, amb la qual estem auditats i certificats, inclosa la nova àrea d'energia.
- ✓ Es disposa d'un canal ètic de gestió externa de consulta i denúncia, obert a totes les parts interessades i de caràcter anònim.
- ✓ L'empresa està sotmesa voluntàriament a auditories en totes les àrees: compliment legal, comptes, compliment del contracte programa, compliment de requisits tècnics, ciberseguretat, sistemes de gestió de qualitat, medi ambient i de delictes aplicables a les empreses.
- ✓ Es disposa d'un delegat de protecció de dades.
- ✓ Es dona suport a la transparència publicant i compartint amb totes les parts interessades la memòria corporativa anualment.





4.

La companyia 2021



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, es va integrar 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

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



**REVITALITZAR L'ALIANÇA
MUNDIAL PER AL
DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE**



Missió

La missió de la companyia és respondre a les necessitats i les expectatives dels ciutadans pel que fa als seus serveis. Operar en coherència als seus valors i la seva estratègia corporativa centrada en la ciutat, les persones, la innovació i la sostenibilitat.

Visió

Aigües de Mataró és una empresa pública amb vocació de servei fortament compromesa amb la ciutat. La seva voluntat és anar més enllà del compliment de les obligacions que es deriven directament dels serveis d'aigua, clavegueram, laboratori i energia.

Aspira a ser un referent en la vida de la ciutat, en tots els aspectes que estiguin dins del seu àmbit d'acció directa, però sense obviar la seva capacitat d'influència. Com a organització treballa tenint presents els compromisos del Pacte Global i els objectius de desenvolupament sostenible de l'ONU.

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 les 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 de manera sostenible.**
- **L'aplicació de la innovació tecnològica orientada a la millora contínua dels processos, els productes i els serveis.**
- **El comportament ètic i el compromís amb els drets humans, laborals, mediambientals i amb el compliment legal.**

- ✔ Està adherida al Pacte Global de l'ONU.
- ✔ És un dels patrons fundadors de la Càtedra d'Economia Circular i Sostenibilitat del TecnoCampus de Mataró.
- ✔ Ha col·laborat amb la Càtedra UNESCO de Sostenibilitat de la Universitat Politècnica de Catalunya.
- ✔ Ha definit una estratègia de cara a la sol·licitud dels fons del programa #Next Generation.
- ✔ És membre de l'organització Giswater, que difon els valors del programari lliure i gratuït aplicat a l'enginyeria i la gestió del cicle de l'aigua en 140 països.
- ✔ Col·labora amb l'Ajuntament de Mataró i la Diputació de Barcelona en l'estudi de la contaminació ambiental de l'aire de la ciutat.
- ✔ Participa en el Pla de lluita contra el canvi climàtic (Agenda 21, Mataró).
- ✔ Patrocina la Casa Capell, espai dedicat a la sostenibilitat i la sensibilització ciutadana de l'Ajuntament de Mataró.

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 del personal de la companyia, en el marc dels objectius estratègics.
- **PDAM i 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 la representació de la companyia.

És qui determina la composició del Consell d'Administració i en 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 qui 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. Durant l'any 2021, es va produir un relleu en la gerència de l'empresa, motivat per la jubilació del senyor Antoni Uix Güell, que va deixar el càrrec en mans de la senyora Raquel Compta Batet.

Junta General el 31/12/2021

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 2021

President

Manuel Mas i Estela

Vicepresident

Xavier Font i Mach

Consellers

Joaquim Camprubí i Cabané, Xavier Font i Mach, Cristina Sancho Rodríguez i Miquel Canal de Torres

Secretari no conseller

Joan Buch Cerdà

Directora Gerent

Raquel Compta Batet

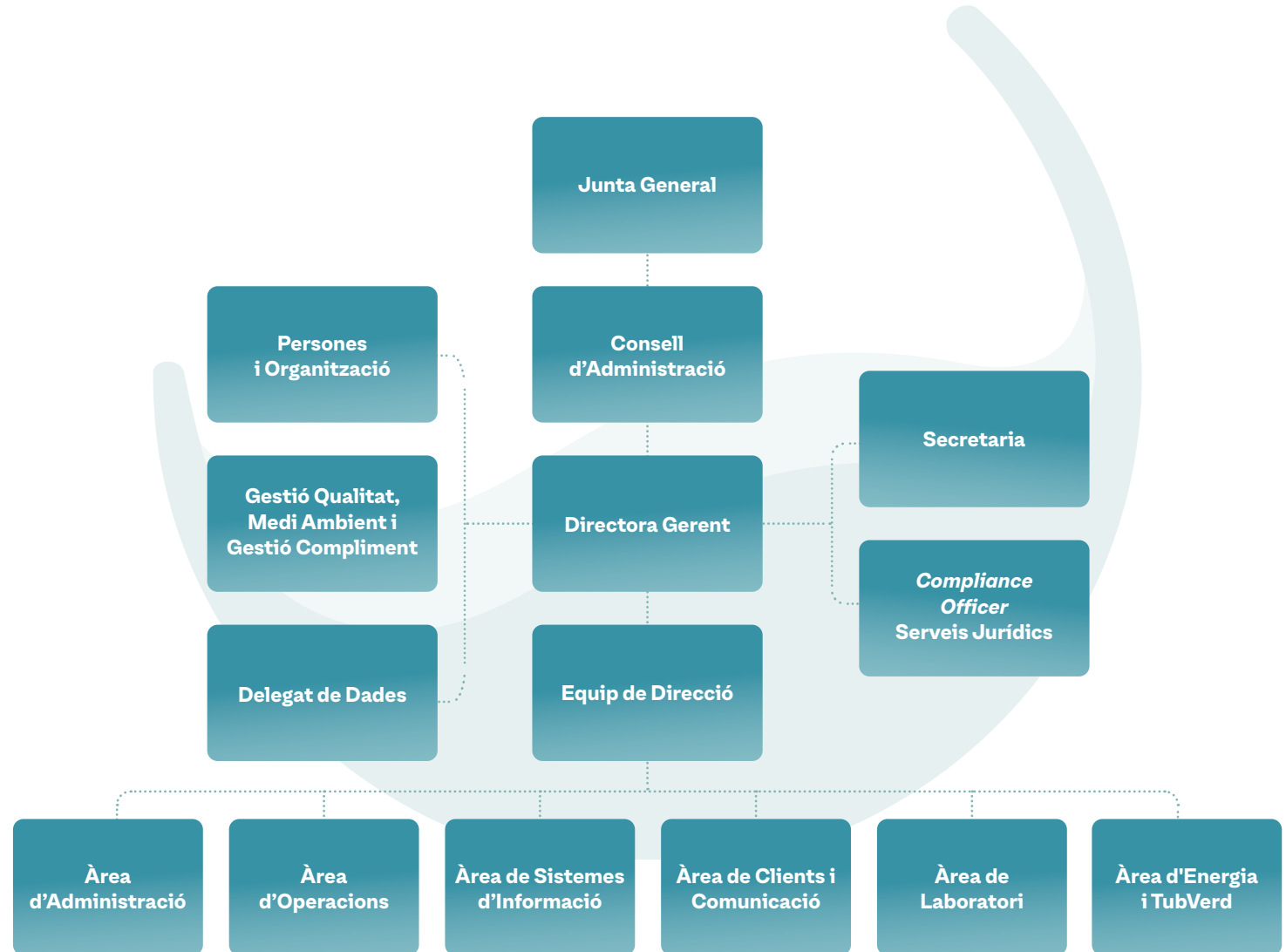


Organigrama

Durant el 2021, l'organigrama s'ha actualitzat en tres ocasions i una altra de manera provisional el 2022, per la reestructuració de l'Àrea d'Operacions.

Hi va haver dos canvis de consellers al llarg de l'any i la designació de la nova gerent el setembre.

Així mateix, respecte a la reestructuració de l'Àrea d'Operacions, s'hi ha integrat la nova àrea de TubVerd i energia.



Societats participades

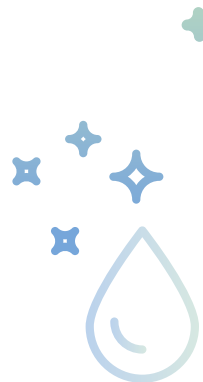
OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



ALIANCES PER ACONSEGUIR ELS OBJECTIUS

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.



9,96 % GIACSA

10 % SOREA-RUBATEC-AMSA, AIE

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

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 10% de SOREA-RUBATEC-AMSA, AIE. La resta de les participacions són propietat de SOREA (Sociedad Regional de Abastecimiento de Aguas, S.A.) i de Serveis Integrals de Manteniment Rubatec, SA. SOREA-RUBATEC-AMSA, AIE, subscriu el 80% del capital social de SIMMAR per 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 2021**



Resultats econòmics

OBJECTIUS
DE DESENVOLUPAMENT
SOSTENIBLE



PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES

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 2021, la gestió econòmica del conjunt de tota aquesta activitat es va tancar amb un resultat abans d'impostos d'1.049.542,22 € 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.



2021

1.049.542,22 €
resultat abans d'impostos

15.635.381,76 €
xifra de negoci



Execució del pressupost del 2021

Desviacions significatives

Durant aquest exercici 2021 hi ha hagut tres impactes rellevants que cal destacar pel que fa a l'execució del pressupost. El primer ha estat la integració del TubVerd a AMSA; el segon, la menor execució d'obres, i el tercer, la pujada de preus de les matèries primeres.

El primer impacte: la integració del tub verd a AMSA. Els ingressos per la venda d'energia estan segons pressupost (desviació del 2,22 %), en canvi la pujada dels preus dels subministraments per la pujada sobtada del mercat elèctric (la principal font de calor del TubVerd, el vapor de la incineradora, es paga a preu de l'electricitat no facturada i, per tant, ha patit directament la multiplicació de fins a sis cops aquest preu).

El segon impacte: la menor execució d'obres. El retard en la finalització de les obres i la impossibilitat d'executar-les per motius administratius comporta un doble impacte pel fet que els treballs pendents són un actiu que no es transfereix encara.

El tercer impacte: la pujada de preus de les matèries primeres. Notablement l'energia, que ha comportat desviacions a l'alça de les despeses.

Objectiu 2022: establir nous models de contractació integrats mitjançant la digitalització i la innovació i l'optimització dels recursos.



Previsió per al 2022

Com a activitat significativa de la companyia i en l'àmbit de les infraestructures, durant el 2022, es posarà en funcionament el dipòsit de Bellavista i s'obrirà el parc que l'envolta a la ciutadania de Mataró, les obres del qual s'han finalitzat pràcticament l'any 2021. Els accessos i la urbanització de la ronda Bellavista també està previst que estiguin en ple funcionament abans de finalitzar el primer trimestre de l'any.

Seguint l'estratègia que estipula el PDAM, durant el 2022, es continuarà amb la tasca de renovació de les canonades antigues de la xarxa d'aigua potable, el Pla de manteniment i la millora d'instal·lacions i infraestructures, i la retirada de les canonades de fibrociment que es vegin afectades per aquest Pla de renovació. L'objectiu és mantenir el rendiment de la xarxa en els nivells d'excel·lència habituals.

Pel que fa al clavegueram i també seguint el PDCLAM, es continuarà amb la tasca de renovació de les canonades més antigues, així com d'aquelles afectades pels plans d'urbanització municipals que tinguin sinergies amb les planificacions d'AMSA.

El TubVerd continua en la seva etapa de creixement i també, d'acord amb el PDTV, està previst donar un fort impuls a les inversions i així recuperar el nivell que va quedar aturat els darrers anys. Durant el 2022, està previst finalitzar i posar en producció la connexió de l'escorxador Viñals Soler, s'iniciaran i s'acabaran les connexions dels equipaments de l'eix Lluís Companys i es finalitzarà la nova connexió de vapor que es va iniciar durant l'any 2021. D'altra banda, s'executaran els projectes de redacció i execució de les instal·lacions de plaques fotovoltaïques dels equipaments municipals definits en el contracte programa amb l'Ajuntament com a nova activitat a portar a terme dins de l'Àrea d'Energia. També dins d'aquesta àrea, està previst executar el projecte d'instal·lació de plaques fotovoltaïques a la coberta de l'edifici TubVerd per a l'autoconsum.

Com a projectes pendents també hi ha, durant aquest any 2022, la redacció i licitació del projecte d'emmagatzematge d'aigua freda per donar resposta a les necessitats d'aire fred que els nous equipaments puguin necessitar els propers anys.

Durant el 2022, continuarà la col·laboració amb la Càtedra d'Economia Circular i Sostenibilitat del TecnoCampus. Durant el 2021, s'ha incorporat com a nou promotor el Consell Comarcal del Maresme.

Durant el 2021, s'ha estat treballant conjuntament amb l'Ajuntament en l'anàlisi de subvencions i convocatòries dels Fons Next Generation i altres convocatòries relacionades amb la sostenibilitat, la recuperació d'aqüífers, la utilització d'aigua regenerada i la biodiversitat. Continuarem treballant en aquesta línia per si surt alguna convocatòria d'algun projecte que tingui com a vector l'aigua o l'energia i ens pugui interessar com a municipi o bé com a companyia.

En un altre ordre de coses i també durant el 2022, es preveu incrementar la digitalització de les operacions tècniques i comercials, per tal de millorar l'eficiència dels processos així com per poder extreure anàlisis, conclusions i accions de millora de les dades emmagatzemades en els nostres sistemes. Es mantindran els esforços perquè continuïn augmentant el nombre de clients que canvien a la factura sense paper i els que interaccionen amb nosaltres a través dels canals no presencials.

També a l'Àrea de Clients, està previst el canvi de la centraleta analògica per una de digital, la posada en marxa d'un servei d'alarmes digitals als clients (per notificar incidències del servei, possibles excessos de consum o temes relatius al pagament de les factures), la continuació del Pla de canvi de comptadors als electrònics i la implantació de la telelectura al municipi.

Tots els mecanismes de suport a les famílies amb dificultats econòmiques, que la companyia va posar en funcionament i potenciar a partir del 2012 (Fons Social, Tarifa Social, pagaments a terminis, altes provisionals, etc.) es mantindran també el 2022.

Pel que fa al Laboratori, durant el 2022 es finalitzarà el Pla comercial que pretén fer un acurat anàlisi de costos de les mostres i dels paràmetres analitzats actualment i de les possibilitats reals de creixement i increment del negoci a curt i mitjà termini. Un altre punt important d'actuació, pel que fa al Laboratori, serà l'adaptació al nou Reial decret, que ha de substituir el RD 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà.

Previsió per al 2022

En l'àmbit més intern, durant el 2022 es farà efectiva la integració dels sistemes de gestió i l'ampliació de l'abast a les activitats de producció i distribució d'energia del TubVerd. S'haurà de consolidar el Sistema de Compliment, i analitzar la conveniència de la certificació de les normes 22000 i 18000.

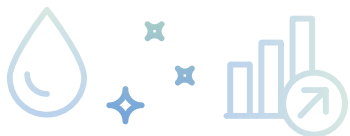
El sistema de gestió actual ha anat modelant el comportament de l'organització enfront del canvi i pel que fa a l'anàlisi del context, les seves expectatives, els compromisos, les obligacions legals així com l'avaluació de riscos, es pot dir que se'n fa una adequada planificació.

Tot i això, falta que es treballi en el marc d'un model propi d'innovació que permeti adaptar-se d'una manera més àgil als nous reptes de futur, tan tecnològics com els sobrevinguts a conseqüència del canvi climàtic i de l'entorn en què ens movem.

L'evolució econòmica de la companyia el 2022 es preveu similar a la del 2021, amb un comportament del consum molt semblant al d'abans de la pandèmia i, per tant, dels ingressos. L'augment dels preus dels materials i de l'energia en els darreres mesos del 2021 possiblement repercutirà en les ofertes que es puguin fer a les obres i als serveis licitats, tot i que, de moment, s'ha previst mantenir l'endeutament al nivell habitual. L'increment de la inflació al tancament de l'any (no previst en el moment de l'elaboració dels pressupostos) pot comportar alguna desviació en les despeses que s'haurà d'anar seguint de prop en el seguiment econòmic periòdic.

Així, per al 2022, es farà èmfasi en el seguiment dels indicadors alineats amb les línies definides en el Pla estratègic 2020-2025, que són: ciutat, persones, innovació i sostenibilitat. En el marc d'aquestes línies i seguint els ODS, s'han definit una sèrie d'indicadors amb objectius qualitatius i quantitatius, i accions per assolir-los per a cadascuna de les àrees.

Per tant, els reptes més importants a remarcar per treballar el 2022 són:



- **Treballar per implantar els canvis que comporta la nova directiva europea relativa a l'aigua de consum humà, sobretot en l'àmbit del Laboratori.**

- **Ampliar l'activitat de l'energia amb els projectes de fotovoltaiques i dels nous clients del TubVerd, i consolidar-ne la integració dins l'Àrea d'Operacions.**

- **Dur a terme el PDSI 2022-2024 i definir el model del Pla d'innovació que ha de marcar l'estratègia d'AMSA en aquest camp els propers anys.**

- **Fer un pas més en la digitalització de l'Àrea de Clients, amb la posada en marxa de la centraleta virtual, l'ampliació de tràmits a realitzar a l'Oficina Virtual, i el servei d'enviament d'alarmes als clients per a les incidències del servei. Així mateix, continuar amb l'aposta per la telelectura remota dels comptadors que suposarà un augment de la qualitat del servei a l'abonat.**

- **Acostar més la companyia a la ciutadania, tant des de l'àmbit més tècnic com des del punt de vista més social i mediambiental, participant en xerrades i convidant a visitar les nostres instal·lacions d'aigua i d'energia.**

- **Portar a terme totes les obres d'aigua i clavegueram definides en els respectius plans directores i posar en producció definitivament el nou dipòsit Bellavista. Treballar per assegurar els perfils necessaris per als nous reptes definits en el Pla estratègic de la companyia, identificant aquelles competències tècniques que seran necessàries els propers anys, tant en l'àmbit de l'aigua com de l'energia, així com definir les competències transversals que ens permetin avançar cap a les competències professionals del 2025.**

- **Treballar en la gestió del canvi per consolidar una comunitat oberta i innovadora, potenciant el treball per projectes, les metodologies àgils i el lideratge facilitador del desenvolupament de l'equip.**

- **Aprovar i implantar el Pla d'igualtat de la companyia per fer efectius els valors de la diversitat i la igualtat de gènere.**

- **Integrar les auditories dels sistemes de gestió i ampliació de l'abast a les activitats de producció i distribució d'energia del TubVerd.**

Celebració del centenari de la companyia

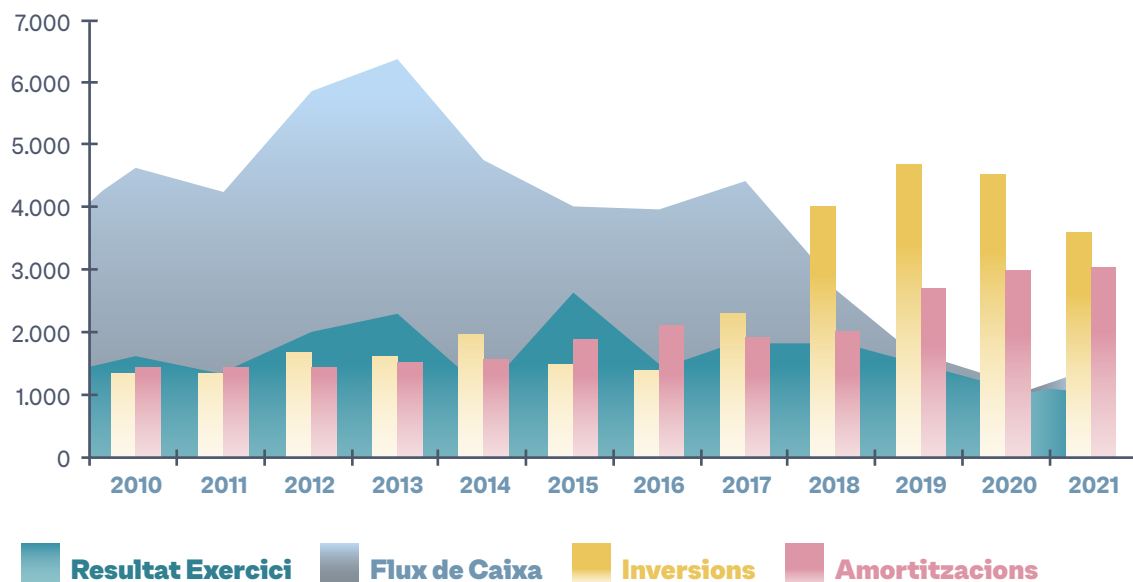
Durant el 2022, s'escau el centenari de la companyia. Per celebrar-ho, s'han previst una sèrie d'activitats que van començar a finals de l'any 2021 i que s'espera que durin tot l'any. Tot i que la pandèmia ha trasbalsat una mica els plans que hi havia al respecte, les principals activitats seran:

- Mural a la porta del Dipòsit de Rocablanca, realitzat per l'artista local Mateo Lara.
- Edició, presentació i distribució del llibre escrit pel senyor Rafael Montserrat on s'expliquen els 400 anys del subministrament d'aigua del municipi de Mataró i els 100 anys d'història de la companyia.
- Redacció i execució del projecte de rehabilitació de la Mina Trinxeria com a espai obert a la ciutadania.



Evolució econòmica i financera 2010-2021

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ACTIUS	47.174	48.344	45.645	45.720	45.073	50.589	48.800	46.321	48.209	50.430	52.099	53.081
FONS PROPIS	19.395	20.733	19.871	20.174	20.133	22.772	22.629	21.580	23.294	24.546	24.668	24.719
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	2,15
RESULTAT EXERCICI	1.636	1.338	2.037	2.304	959	2.634	1.485	1.876	1.879	1.686	1.162	1.051
FLUX DE CAIXA	2.988	2.951	3.871	4.080	3.774	1.363	2.450	2.551	914	-64	0	342
INVERSIONS	1.372	1.327	1.700	1.650	1.987	1.516	1.425	2.304	4.036	4.731	4.455	3.554
ENDEUTAMENT	7.997	8.066	7.884	7.574	7.829	10.584	10.574	9.919	10.206	11.337	12.588	13.906
AMORTITZACIONS	1.448	1.448	1.454	1.523	1.563	1.886	2.130	1.952	2.013	2.732	2.940	2.973



Balanç de situació a 31/12/2021

En euros

ACTIU	2021	2020		2021	2020
A) ACTIU NO CORRENT	47.982.795,06	47.306.832,81	B) ACTIU CORRENT	5.098.069,38	4.792.036,27
I. Immobilitzacions intangibles	576.553,04	498.798,98	II. Existències	488.335,27	501.587,36
4. Fons de comerç	17.290,56	21.613,20	2. Matèries primeres i altres aprovisionaments	485.812,10	497.321,18
5. Aplicacions informàtiques	487.988,43	150.313,63	6. Bestretes a proveïdors	2.523,17	4.266,18
7. Altres immobilitzats intangibles	71.274,05	326.872,15	III. Deutors comercials i altres ctes. a cobrar	3.759.750,76	3.728.443,67
II. Immobilitzat material	46.667.155,16	46.130.591,29	1. Clients vendes i prestacions serveis	3.298.268,71	3.296.642,82
1. Terrenys i construccions	5.067.488,49	4.601.852,16	b) Clients vendes i prestacions serveis a C/T	3.298.268,71	3.296.642,82
2. Instal·lacions tècniques i altres immobilitzats materials	31.754.667,30	32.797.087,53	2. Clients, empreses del grup i associades	175.751,00	291.106,23
3. Immobilitzat en curs	9.844.999,37	8.731.651,60	3. Deutors diversos	13.755,22	13.755,22
V. Inversions financeres a llarg termini	718.354,04	658.201,21	4. Personal	14.699,11	17.775,12
1. Instruments de patrimoni	108.618,78	108.618,78	5. Actius per impost corrent	3.882,86	750,24
5. Altres actius financers	609.735,26	549.582,43	6. Altres crèdits amb les Ad. públiques	253.393,86	108.414,04
VI. Actius per impostos diferits	20.732,82	19.241,33	V. Inversions financeres a curt termini	4.597,40	10.370,46
			5. Altres actius financers	4.597,40	10.370,46
			VI. Periodificacions a curt termini	143.873,57	111.527,71
			VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	701.512,38	440.107,07
			1. Tresoreria	701.512,38	440.107,07
				2021	2020
TOTAL ACTIU (A + B)				53.080.864,44	52.098.869,08

Balanç de situació a 31/12/21

En euros

	2021	2020		2021	2020
A) PATRIMONI NET	34.088.603,93	34.650.494,04	C) PASSIU CORRENT	7.967.377,56	7.401.311,10
A-1) Fons propis	24.718.812,03	24.667.778,32	III. Deutes a curt termini	2.884.902,06	2.545.397,27
I. Capital	10.500.000,00	10.500.000,00	2. Deutes amb entitats de crèdit	1.884.902,06	1.775.397,27
1. Capital escriturat	10.500.000,00	10.500.000,00	5. Altres passius financers	1.000.000,00	770.000,00
III. Reserves	13.167.778,32	13.006.022,00	IV. Deutes empreses grup i associades a C/T	1.870.756,23	1.670.756,23
1. Legals i estatutàries	2.100.000,00	2.100.000,00	V. Creditors comercials i altres ctes. a pagar	3.211.719,27	3.185.157,60
2. Altres reserves	11.067.778,32	10.906.022,00	1. Proveïdors	1.871.642,49	1.802.259,81
VII. Resultat de l'exercici	1.051.033,71	1.161.756,32	b) Proveïdors a curt termini	1.871.642,49	1.802.259,81
Compte pèrdues i guanys (129)	1.051.033,71	1.161.756,32	2. Proveïdors, empreses del grup i associades	0,00	25.239,01
VIII. Dividends a compte	0,00	0,00	3. Creditors diversos	537.069,00	469.130,60
A-3) Subvencions, donacions i llegats rebuts	9.369.791,90	9.982.715,72	4. Personal (remuneracions pendents de pagament)	-245,49	170,48
1. Subvencions, donacions i llegats rebuts	9.369.791,90	9.982.715,72	5. Passius per impost corrent	0,00	0,00
B) PASSIU NO CORRENT	11.024.882,95	10.047.063,94	6. Altres deutes amb les Ad. públiques	654.961,50	839.466,73
II. Deutes a llarg termini	11.020.843,77	10.042.695,36	7. Avançaments de clients	148.291,77	48.890,97
2. Deutes amb entitats de crèdit	10.318.741,43	9.405.304,46			
5. Altres passius financers	702.102,34	637.390,90			
IV. Passius per impost diferit	4.039,18	4.368,58			
				2021	2020
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A + B + C)				53.080.864,44	52.098.869,08

Compte de pèrdues i guanys a 31/12/21

En euros

Descripció

PÈRDUES I GUANYS	2021	2020
A) OPERACIONS CONTINUADES		
1. Import net de la xifra de negoci	15.635.381,76	15.461.987,77
a) Vendes	9.478.978,27	9.276.826,65
b) Prestacions de serveis	6.156.403,49	6.185.161,12
2. Variació existències productes acabats	-11.509,08	153.977,07
3. Treballs realitzats per l'empresa per al seu actiu	3.018.487,55	3.651.268,27
4. Aprovisionaments	-7.465.881,46	-7.541.243,68
a) Consum d'aigua i TubVerd	-3.986.093,34	-3.431.538,45
a1) Consum d'aigua	-3.211.712,85	-3.210.490,30
a2) Consum TubVerd	-774.380,49	-221.048,15
b) Consum d'existències	-803.371,96	-763.015,90
c) Treballs realitzats per altres empreses	-2.676.416,16	-3.346.689,33
5. Altres ingressos d'explotació	183.356,92	159.469,24
a) Ingressos accessoris i altres de gestió	183.356,92	122.919,83
b) Subvencions expl. incorporades resultat	0,00	36.549,41
6. Despeses de personal	-4.882.526,24	-4.639.431,06
a) Sous	-3.629.147,47	-3.432.928,61
b) Càrregues socials	-1.117.533,75	-1.043.817,96
c) Altres despeses	-135.845,02	-162.684,49
7. Altres despeses d'explotació	-3.140.004,00	-2.961.126,76
a) Serveis exteriors	-2.764.144,20	-2.594.789,24
b) Tributs	-304.964,15	-301.561,79
c) Pèrdues, deteriorament op. comercials	-63.999,78	-57.765,84
d) Altres despeses de gestió corrent	-6.895,87	-7.009,89

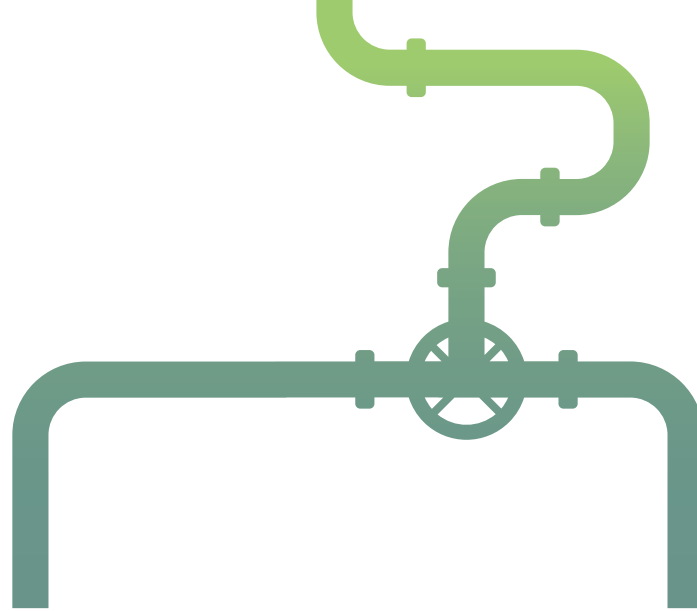
	2021	2020
8. Amortització de l'immobilitzat	-2.972.979,92	-2.940.169,21
9. Imputació subvencions immob. no financer	663.806,28	667.903,17
11. Deteriorament resultat alienació immob.	1.219,80	0,00
b) Resultats per alienacions i altres	1.219,80	0,00
13. Altres resultats	7.762,68	-870.893,32
A.1) RESULTAT D'EXPLOTACIÓ	1.037.114,29	1.141.741,49
14. Ingressos financers	84.381,12	130.919,61
a) De participació en instruments de patrimoni	83.403,82	130.111,29
a1) En empreses del grup i associades	83.403,82	130.111,29
a2) En tercers	0,00	0,00
b) De valors negociables i altres instruments financers	977,30	808,32
b2) De tercers	977,30	808,32
15. Despeses financers	-71.953,19	-112.396,27
b) Per deutes amb tercers	-71.953,19	-112.396,27
A.2) RESULTAT FINANCER (12+13+14+15+16)	12.427,93	18.523,34
A.3) RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS (A.1 + A.2)	1.049.542,22	1.160.264,83
19. Impostos sobre beneficis	1.491,49	1.491,49
A.4) RESULTAT. EX. OP. CONTINUADES (A.3 + 19)	1.051.033,71	1.161.756,32
A.5) RESULTAT DE L'EXERCICI (A.4 + 18)	1.051.033,71	1.161.756,32

Indicadors de caracterització del servei

DIES DE RESERVA EN DIPÒSIT														
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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	2,26
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	2021
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 %	91 %
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	2021
AMSA	0,952	1,000	0,94	0,94	1,06	1,34	1,25	1,43	1,34	1,33	1,39	1,39	1,40	0,72
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	2021
AMSA	167	168	164	167	155	151	148	150	156	153	151	156	153	153,54
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	2021
AMSA	103	104	102	102	101	97	96	97	97,5	98,03	98,6	100,02	105,27	103,12
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	2021
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	55,48
ENQUESTA AEAS							48							
EMPLEATS PER 1.000 HABITANTS														
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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	0,57
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	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	2021
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	11,26
ENQUESTA ASAC			5,2			6,37								
USUARIS PER EMPLEAT														
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
AMSA	1.035	974	949	983	984	994	935	942	957	948	969	888	843	812,82
ENQUESTA ASAC														
Km DE XARXA PER EMPLEAT														
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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	4,74
ENQUESTA ASAC														
PERCENTATGE D'AFORAMENTS														
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
AMSA	0,54 %	0,43 %	0,32 %	0,27 %	0,24 %	0,24 %	0,14 %	0,13 %	0,10 %	0,08 %	0,079 %	0,07 %	0,08 %	0,08%



Seguiment dels compromisos del **Pacte Mundial de l'ONU**

2021



UN GLOBAL COMPACT

APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.



Compromisos d'AMSA

Aigües de Mataró es compromet amb els valors que emanen del Pacte Mundial de l'ONU que ens demana adoptar, afavorir i divulgar en la nostra esfera d'influència un conjunt de valors fonamentals en les àrees de drets humans, normes laborals, medi ambient i anticorrupció.

La nostra activitat empresarial es du a terme en el context d'unes bones pràctiques empresarials en el marc de les normes ISO 9001, 14001 i UNE 19601 certificades externament. En el nostre sistema de gestió les diferents parts interessades estan identificades, així com les expectatives, els compromisos i les obligacions, la seva estratègia de participació i els instruments de seguiment de l'acompliment.

DRETS HUMANS

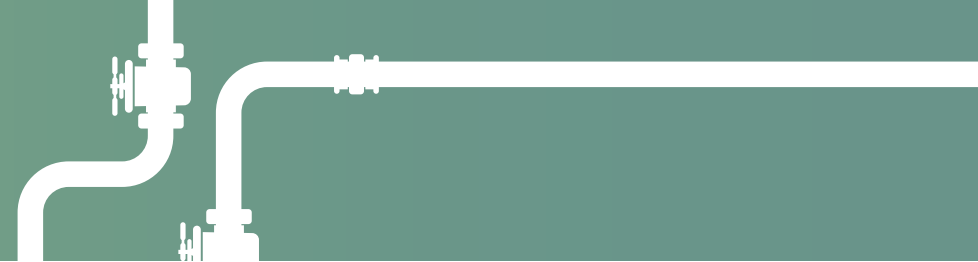
<p>1</p> <p>Les empreses han de recolzar i respectar la protecció dels Drets Humans fonamentals, reconeguts internacionalment, dins del seu àmbit d'influència.</p>	<p>2</p> <p>Les empreses han d'assegurar-se que no són còmplices en la vulneració dels Drets Humans.</p>	<p>3</p> <p>Les empreses han de recolzar la llibertat d'afiliació i el reconeixement efectiu del dret a la negociació col·lectiva.</p>	<p>4</p> <p>Les empreses han de donar suport a l'eliminació de tota forma de treball forçós o realitzat sota coacció.</p>	<p>5</p> <p>Les empreses han de recolzar l'eradicació del treball infantil.</p>	<p>6</p> <p>Les empreses han de recolzar l'abolició de les pràctiques de discriminació en el treball i l'ocupació.</p>
<p>7</p> <p>Les empreses han de mantenir un enfoc preventiu que afavoreixi el medi ambient.</p>	<p>8</p> <p>Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin una major responsabilitat ambiental.</p>	<p>9</p> <p>Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.</p>	<p>10</p> <p>Les empreses han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, inclosos l'extorsió i el suborn.</p>		

MEDI AMBIENT

LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ

NORMES LABORALS





Drets humans

- **Principi núm. 1.** Donar suport i respectar la protecció dels drets humans.
- **Principi núm. 2.** No ser còmplice d'abusos dels drets.

El comportament ètic i coherent és un dels valors de la nostra organització. Disposem d'un codi ètic propi acceptat per tots els treballadors, amb protocols per lluitar contra qualsevol classe d'assetjament en el nostre àmbit laboral. Hem revisat les accions que fa l'empresa en l'àmbit dels 29 articles dels drets humans, i en tots tenim influència positiva. Informem del nostre codi ètic i promovem l'adhesió als seus principis entre els nostres socis de negoci.

El comportament ètic i coherent és un dels valors de la nostra organització. Disposem d'un codi ètic propi acceptat per tot el personal i de polítiques i protocols per lluitar contra qualsevol mena d'assetjament, agressió o incompliment legal en el nostre àmbit laboral.

Revisem anualment les accions i resposta en el marc dels drets humans en l'àmbit laboral, i en tots tenim influència positiva. A més, fem partícips dels nostres valors, polítiques i codi ètic a totes les parts interessades, així mateix promovem l'adhesió als seus principis entre els nostres socis de negoci i altres grups d'interès.

Durant el 2021 s'ha desenvolupat i presentat el Pla d'Igualtat, per la qual cosa es va fer especial recalcament en accions de sensibilització sobre aquest tema i enfocat sobretot en l'àmbit laboral. Aquests recursos estan sempre a l'abast de tot el personal per la seva consulta.



Àmbit laboral

- **Principi núm. 3.** Donar suport als principis de la llibertat d'associació i sindical i el dret a la negociació col·lectiva.
- **Principi núm. 4.** Eliminar el treball forçós i obligatori.
- **Principi núm. 5.** Abolir qualsevol forma de treball infantil.
- **Principi núm. 6.** Eliminar la discriminació en matèria d'ocupació.

Disposem d'un conveni laboral propi i amb clàusula de protecció contra la pèrdua de drets. Els nostres treballadors lliurement poden associar-se a sindicats i hi estan representats en el comitè d'empresa. Avaluem periòdicament l'estat psicosocial de la nostra plantilla i prenem accions per millorar-lo. Elaborem un pla d'igualtat de gènere.

L'execució de determinats serveis externs va a càrrec de centres especials d'ocupació d'iniciativa social i empreses d'inserció.

Tenim un compromís amb la inclusió de persones amb diversitat funcional.

Disposem d'un conveni laboral propi i amb clàusula de protecció contra la pèrdua de drets. El nostre personal lliurement pot associar-se a sindicats i estar representats en el comitè d'empresa. Avaluem periòdicament l'estat psicosocial de la plantilla i prenem accions per millorar-lo. Ja es disposa d'un Pla d'igualtat de gènere.

Es disposa d'un protocol intern de prevenció i tractament de les situacions d'assetjament moral, sexual, per raó de sexe o per qualsevol mena de discriminació.

Per l'execució de determinats serveis contractem personal de centres especials d'ocupació d'iniciativa social i empreses d'inserció.

Tenim un compromís amb la inclusió de persones amb diversitat funcional.

Un 6,5% de la despesa el 2021 en contractació de serveis externs en empreses de contractació de persones amb especials dificultats i necessitats complexes.



Medi ambient

- **Principi núm. 7.** Les empreses han de mantenir un enfocament preventiu que afavoreixi el medi ambient.
- **Principi núm. 8.** Les empreses han de fomentar les iniciatives que promoguin la màxima responsabilitat ambiental.
- **Principi núm. 9.** Les empreses han d'afavorir el desenvolupament i la difusió de les tecnologies respectuoses amb el medi ambient.

La nostra gestió d'aspectes ambientals opera d'acord amb la norma ISO 14001. El nostre **Pla estratègic 2020-25** incorpora la sostenibilitat com a objectiu estratègic. Calculem la nostra petjada de carboni i planifiquem mesures per reduir-la. Planifiquem i tenim objectius alineats amb els objectius de desenvolupament sostenible de l'ONU. Ens comprometem amb l'economia circular i som patrons fundadors de la **Càtedra d'Economia Circular** del Tecnocampus de Mataró.



Fem partícips als nostres socis de negoci de la nostra política i requisits ambientals per a proveïdors.

Promovem les licitacions amb criteris mediambientals

Som col·laboradors amb la casa Capell, que és un equipament municipal des del qual es duen a terme diferents activitats enfocades a la ciutadania i el desenvolupament sostenible.

Som part integrant del PAESC de Mataró (Pla d'acció per l'energia sostenible i el clima).

Anticorrupció

• **Principi núm. 10.** Les empreses i institucions han de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, l'extorsió i el suborn inclosos.

Disposem d'un codi ètic intern amb procediments de bones pràctiques així com de criteris per a declarar i neutralitzar conflictes d'interès. Fem formació periòdica sobre compliment normatiu penal als nostres treballadors. Tenim un pla de prevenció de delictes d'acord amb l'UNE 19601 certificat per la Word Compliance Association, i un sistema de gestió de compliment basat en l'ISO 19600. Hem iniciat la transició cap a la nova ISO 37301.



Disposem d'un codi ètic intern, d'una política de compliment penal i de procediments de bones pràctiques i controls de gestió definits així com de criteris per a declarar i neutralitzar possibles conflictes d'interès. Tenim un sistema de gestió basat en la millora contínua, conforme a ISO 9001, que també inclou els aspectes administratius.

Durant el 2021 es va dur a terme formació sobre injúries i calumnies en l'àmbit del compliment penal a tot el personal.

Hem afegit la nova àrea d'energia a la certificació de l'UNE 19601

També de protocols i eines de comunicació, a més d'un canal ètic a l'abast de tota persona que vulgui informar sobre qualsevol irregularitat detectada.



Seguiment dels objectius de desenvolupament sostenible



Objectiu 1: Garantir l'accés a l'aigua a totes les famílies del municipi en situació de vulnerabilitat econòmica.

Indicador: Nombre d'abonats acollits a la tarifa social, fons de solidaritat o altres mesures de flexibilitat, respecte al total d'abonats.

Periodicitat / Valor de referència

2020

2021

Anual	3%	3,6	3	
-------	----	-----	---	--



Objectiu 2: Estendre les mesures de benestar personal a la plantilla.

Indicador: % Persones que gaudeixin de cadascuna de les mesures de benestar personal.

Periodicitat / Valor de referència

2020

2021

Anual	n/a	<p>Nre. treballadors adscrits a assegurança mèdica- 56 (64,36 %) Familiars adscrits a assegurança mèdica- 47 Nre. treballadors reducció per guarda legal- 1 Nre. treballadors fons social- 32 (36,78 %) Nre. treballadors amb ajut escolar- 54 (62,07 %) Nre. treballadors amb ajut escola bressol- 5 (5,74 %) Nre. treballadors amb assegurança de vida- 82 (94,25 %) Nre. treballadors amb reducció en la factura de l'aigua- 87 (100 %) Nre. treballadors amb flexibilitat horària- 87 (100 %) Nre. treballadors gaudeixen de formació- 87 (100 %)</p>	<p>Nre. treballadors adscrits a assegurança mèdica- 56 (61,53 %) Familiars adscrits a assegurança mèdica- 51 Nre. treballadors reducció per guarda legal- 1 Nre. treballadors fons social- 36 (39,56 %) Nre. treballadors amb ajut escolar- 57 (62,64 %) Nre. treballadors amb ajut escola bressol- 6 (5,49 %) Nre. treballadors amb assegurança de vida- 86 (94,51 %) Nre. treballadors am reducció en la factura de l'aigua- 91 (100 %) Nre. treballadors amb flexibilitat horària- 91 (100 %) Nre. treballadors gaudeixen de formació- 91 (100 %)</p>	
-------	-----	--	---	--



Objectiu 3: Promoure l'emprenedoria i l'intercanvi d'experiències entre els treballadors.

Indicador: Nombre de jornades internes d'intercanvi d'experiències.

Periodicitat / Valor de referència

2020

2021

Anual	5	7	7	
-------	---	---	---	--



Objectiu 4: Mantenir per sobre del 50 % el número de dones en càrrecs directius o de comandament.

Indicador: Dones en càrrecs directius o de comandament respecte al total de càrrecs directius o de comandament.

Periodicitat / Valor de referència		2020	2021	
Anual	50 %	57 %	63 %	



Objectiu 5: Mantenir la percepció global de la satisfacció en el treball per sobre del 70 % a Aigües de Mataró.

Indicador: % De satisfacció global del treballador. Resultats de l'enquesta de risc psicosocial, percentatges per grup d'edat. (Enquesta trianual)

Periodicitat / Valor de referència		2019	2021	
Triennal	Mantenir / incrementar respecte anterior avaluació	Ménys de 31 anys: 100 % satisfet-molt satisfet Entre 31-45 anys: 71.05 % satisfet-molt satisfet Més de 45 anys: 85.19 % satisfet-molt satisfet	Avaluació en curs	



Objectiu 6: Mantenir per sobre el 80 % la satisfacció respecte a les accions destinades a millorar el desenvolupament professional dels treballadors.

Indicador: % De satisfacció respecte a les accions formatives per part de l'alumne.

Periodicitat / Valor de referència		2020	2021	
Anual	> 80 % de satisfacció	76,23	86,44	



Objectiu 7: Mantenir el % d'absentisme per accidents per sota de la mitjana del sector (salut laboral).

Indicador: % Absentisme per accidents laborals.

Periodicitat / Valor de referència		2020	2021	
Anual	Dada del sector 1,22 %	1,38	3,59	*

* En petites i mitjanes empreses, una baixa de llarga durada impacta molt en aquest percentatge.



Objectiu 8: Mantenir el % d'absentisme per malaltia per sota de la mitjana del sector (salut laboral).

Indicador: % Absentisme per Malaltia Comuna

Periodicitat / Valor de referència

2020

2021

Anual	50 %	57 %	63 %	 *
-------	-------------	-------------	-------------	---

* Efecte Covid, i baixes de llarga durada




Objectiu 9: Mantenir les expectatives del proveïdor, pagant abans dels terminis màxims establerts per llei.

Indicador: Mitjana en dies de pagament un cop rebuda la factura.

Periodicitat / Valor de referència

2020

2021

Anual	100 % en termini	100 % (45 dies)	100 % (30 dies)	
-------	-------------------------	------------------------	------------------------	---



Objectiu 10: Promoure la certificació / excel·lència entre els proveïdors.

Indicador: % despesa respecte del total en proveïdors amb certificacions ISO 9001 i/o ISO 14001.

Periodicitat / Valor de referència

2020

2021

Anual	70 %	68 %	85 %	
-------	-------------	-------------	-------------	---




Objectiu 11: Establir aliances amb les administracions locals, organitzacions socials i ambientals.

Indicador: Nombre de convenis, projectes i col·laboracions vigents. / despesa associada.

Periodicitat / Valor de referència

2020

2021

Anual	1/ Col·laboracions amb entitats, escoles i associacions, >10 i despesa >5000 € 2/ Convenis, dins el contracte Programa Ajuntament, >10 accions i despesa >150.000 € 3/ Accions voluntàries	1/ Col·laboracions amb entitats, escoles i associacions - 15 (4.270 €) 2/ Convenis, dins el contracte Programa Ajuntament - 11 (264.511,36 €) 3/ Altres: Donació de sang, recollida mòbils usats (Fundació Jane Goodall).	1/ Col·laboracions amb entitats, escoles i associacions - 14 (4.015,29 €) 2/ Convenis, dins el contracte Programa Ajuntament - 5 (165.074,56€) 10,8% Respecte del total del contracte programa 3/ Altres: Donació de sang, recollida de joguines	 *
-------	---	--	---	---

* Efecte Covid





Objectiu 12: Incrementar o mantenir anualment el percentatge d'energia generada a partir de fonts renovables.

Indicador: KW generats/KW consumits.

Periodicitat / Valor de referència	2020	2021	
Anual	3 % de l'energia total, 25 % consum seu central	5,58 % de l'energia total 24,44 % consum seu central	4,01 % de l'energia total 25,6 % consum seu central



Objectiu 13: Mantenir el 100 % del consum d'energia elèctrica de fonts renovables.

Indicador: Certificació origen d'energia.

Periodicitat / Valor de referència	2020	2021	
Anual	Certificat vigent i GdO		



Objectiu 14: Mantenir el consum domèstic per sota de la mitjana nacional.

Indicador: Consum domèstic l/ hab./dia.

Periodicitat / Valor de referència	2020	2021	
Anual	136	105,33	102,73



Objectiu 15: Facilitar l'ús responsable dels recursos hídrics. Ús d'aigua prepotable en lloc d'aigua potable en activitats compatibles.

Indicador: m³ aigua reg/ total.

Periodicitat / Valor de referència	2020	2021	
Anual	> 5 %	8,14	8,61



Objectiu 16: Mantenir l'eficiència de la xarxa per sobre del 90%.

Indicador: % eficiència.

Periodicitat / Valor de referència		2020	2021	
Anual	≥ 90%	90 %	90 %	



Objectiu 17: Gestió eficient de fangs residuals del sistema de clavegueram.

Indicador: Tones extreïdes de col·lectors i elements de drenatge (Suma Tn col·lectors i embornals).

Periodicitat / Valor de referència		2020	2021	
Anual	> 400 Tn	472,88	423,92	*

* però hi ha residus que preferirem no trobar.



Objectiu 18: Renovació de les canonades de fibrociment a la xarxa d'abastament.

Indicador: % Quilòmetres Fibrociment respecte al total.

Periodicitat / Valor de referència		2020	2021	
Anual	Reduir ≥ 0,5 % per any	Reducció 0.80 %	Reducció 0.65 %	



Objectiu 19: Garantir el correcte funcionament de la xarxa de distribució.

Indicador: Controls de qualitat.

Periodicitat / Valor de referència		2020	2021	
Anual	> 85.000 test	84.118	86.612	



Objectiu 20: Garantir la satisfacció d'un mínim del 90% dels usuaris del servei.

Indicador: % usuaris satisfets. (Enquesta bianual)

Periodicitat / Valor de referència		2019	2021	
Bianual	> 85 % satisfet o molt satisfet	93 %	91 %	



Objectiu 21: Reduir en 2 % anual l'emissió de CO₂ en aspectes relatius a la mobilitat.

Indicador: % de reducció respecte de l'any anterior.

Periodicitat / Valor de referència		2020	2021	
Anual	2 %	-3,02 %	-1 %	



Objectiu 22: Assignar recursos que garanteixin la capacitat de les xarxes d'aigua i clavegueram.

Indicador: Inversions previstes en PDAM-PDCLAM. Inversió executada (%).

Periodicitat / Valor de referència		2020	2021	
Anual	> 85 % execució	89 %	104.31 %	



Objectiu 23: Assignar recursos que garanteixin la capacitat de les xarxes de Calor i Fred.

Indicador: Inversions previstes. Inversió executada (%).

Periodicitat / Valor de referència		2020	2021	
Anual	> 85 % execució	-	30 %	*


* El context Covid no va permetre tancar projectes i completar terminis administratius en les licitacions.

**Objectiu 24:** Desplegament de parc fotovoltaic públic.**Indicador:** Inversions previstes. Inversió executada (%).

Periodicitat / Valor de referència

2020

2021

Bianual	> 85 % execució	-	-	 *
---------	-----------------	---	---	---

* Iniciem el 2022.

**Objectiu 25:** Promoure accions de respecte pel medi ambient i promoció de la biodiversitat.**Indicador:** Despeses executades en gestió medi ambient, gestió de residus, patrocini càtedra d'Economia Circular del TCM.

Periodicitat / Valor de referència

2020

2021


Anual	> 85 % execució	98 %	99 %	
-------	-----------------	------	------	---

**Objectiu 26:** Promoure pràctiques que minimitzen el consum d'aigua embotellada.**Indicador:** % d'usuaris que consumeixen aigua de l'aixeta. (Dades obtingudes de l'enquesta bianual)

Periodicitat / Valor de referència

2019

2021

Bianual	> 50 %	59 %	66 %	
---------	--------	------	------	--

**Objectiu 27:** Reducció d'emissions de CO₂ eq per ús de TubVerd.**Indicador:** Tones de CO₂ equivalents que s'estalvien de generar per ús de les xarxes TubVerd.

Periodicitat / Valor de referència

2020

2021

Anual	2300 Tn CO ₂	1765	2637	
-------	-------------------------	------	------	---





MEMÒRIA 2021
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