

AIGÜES DE MATARÓ
Memòria d'activitats 2009



AIGÜES DE MATARÓ

Memòria d'activitats 2009

ÍNDEX

1. Presentació d'Aigües de Mataró	4
1.1. Missatge de l'alcalde	5
1.2. Missatge de la presidenta	6
2. Coneix Aigües de Mataró	7
2.1. Valoració de la companyia	8
2.2. La raó de ser. Aproximació a la companyia	10
2.3. Òrgans de govern i equip directiu	11
2.4. Societats participades	13
3. Àmbits i eixos d'actuació del 2009	17
3.1. La gestió i manteniment de la xarxa d'abastament d'aigua	18
3.2. La xarxa de reg de la ciutat de Mataró	25
3.3. El manteniment de les fonts ornamentals	28
3.4. El Laboratori d'Aigües de Mataró	30
3.5. La gestió i manteniment del clavegueram a la ciutat	33
4. Les tecnologies en la gestió de l'aigua	37
5. La qualitat i la innovació com a vectors estratègics	40
5.1. La gestió de la qualitat	41
5.2. La gestió de la innovació	42
6. La responsabilitat social	43
6.1. Un pilar fonamental: els empleats	44
6.2. Compromís amb la sostenibilitat	46
6.3. Principals distincions i convenis de col·laboració	48
7. La comunicació corporativa	50
8. Una visió de futur	53
8.1. Objectius a curt i mitjà termini	54
8.2. Reptes de futur	55
9. L'activitat econòmica del 2009	56
10. Dades econòmiques i estadístiques	58

PRESENTACIÓ D'AIGÜES DE MATARÓ



1.1. Missatge de l'Alcalde

La memòria que teniu a les mans és tota una declaració dels principis amb què ha treballat —i des de fa molts anys— Aigües de Mataró: prestar un bon servei integral d'aigua als propietaris de la companyia, és a dir a tots els mataronins i mataronines. La fidelitat a aquests principis i el treball i l'esforç de tots i cadascun dels seus treballadors i treballadores ha fet que la nostra companyia sigui un referent de com es pot gestionar l'aigua des d'una empresa cent per cent pública. Reconeixement que li va valdre l'any 2009 els premis que l'Associació Catalana Amics de l'Aigua i la Diputació de Barcelona tenen respectivament instituïts per premiar les bones pràctiques en la gestió de l'aigua.

També cal agrair aquesta bona gestió als mataronins i mataronines, que han entès que, malgrat que aquest any estiguin plens els pantans que ens abasteixen d'aigua, cal continuar fent un esforç col·lectiu per a un bon ús de l'aigua, sobretot en un país mediterrani. Les dades sobre consum domèstic són absolutament clares en aquest sentit.

Ens cal continuar treballant, però, posant sempre l'interès de la ciutadania en el centre de les decisions que la companyia hagi de prendre en el futur. Decisions que només poden dirigir-se a la modernització de l'empresa i a la millora dels serveis que Aigües de Mataró presta als mataronins i mataronines.



Joan Antoni Baron i Espinar

Alcalde de Mataró

1.2. Missatge de la Presidenta

Sabem que al llarg de trenta anys l'empresa Aigües de Mataró ha estat un instrument eficient en l'execució de les tasques que li ha encomanat l'Ajuntament de Mataró.

Ho sabem perquè els resultats assolits per l'empresa pública així ens ho indiquen. De 25.000 aforaments a 243, de zero comptadors a 57.312, de 9,2 hm³, que la ciutat necessitava a l'any, a 7,5 hm³, que necessita ara, d'un rendiment de la xarxa del 77% a un 91%, de tenir un servei municipal assignat a tenir-ne tres: abastament d'aigua, laboratori municipal i xarxa de clavegueram.

Una trajectòria que ens situa en l'àmbit de Catalunya com a referent de la gestió pública del cicle de l'aigua.

A la bona tasca de l'empresa s'hi suma el comportament dels ciutadans i ciutadanes, que hem mantingut la mateixa línia de responsabilitat en l'ús de l'aigua. En la sortida d'un període difícil de sequera, en què el resultat va ser de 103 litres/habitant/dia, hem passat el 2009 a 104 litres/habitant/dia. Les dades ens diuen que hem incorporat en els nostres hàbits el consum responsable d'aigua.

D'altra banda, enguany és remarcable la inversió efectuada tant a la xarxa d'aigua com a la de clavegueram. A la planificació pròpia s'hi ha sumat les obres en la via pública, que l'Ajuntament ha executat a través del fons estatal d'inversió local.

Les empreses les fan les persones, els equips de persones. En aquest període de la història recent de l'empresa pública d'Aigües, ha estat l'equip dirigit per Rafael Montserrat qui ha fet possible que ens sentim orgullosos i orgullosos de la nostra empresa.

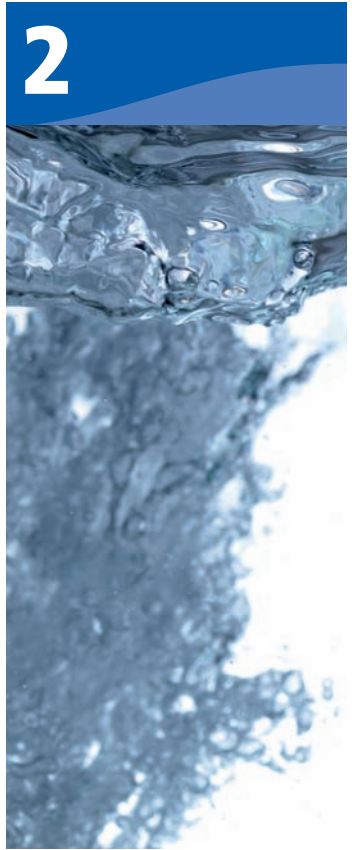
Estic segura que el nou equip recollirà aquests fruits i els seguirà millorant.



Quiteria Guirao Abellán
Presidenta d'Aigües de Mataró

CONEIX AIGÜES DE MATARÓ

Aigües de Mataró entén l'aigua no com un bé comercial, sinó com un recurs natural i un patrimoni que s'ha de protegir i gestionar de forma eficient. La gestió integral del cicle de l'aigua és fonamental per al desenvolupament econòmic, social i cultural de la nostra ciutat i la millora del benestar dels seus ciutadans.



2.1. Valoració de la companyia

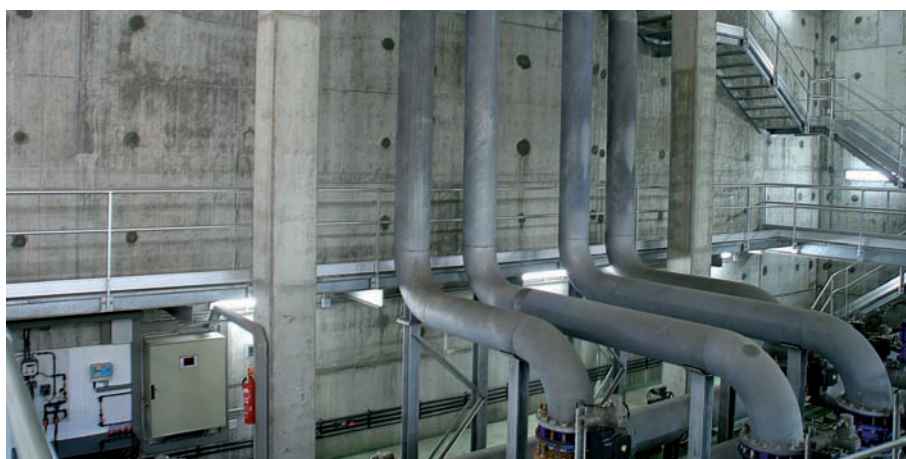
Aigües de Mataró, d'acord amb els seus estatuts i el contracte programa amb l'Ajuntament, té per objecte la gestió directa dels serveis públics de subministrament d'aigua potable, el sanejament i depuració de les aigües residuals i, en concret, la gestió de la xarxa de clavegueram de la ciutat, el servei públic del Laboratori i la gestió de les infraestructures urbanes que tenen relació directa amb el cicle de l'aprofitament i la gestió integral de l'aigua, així com de les energies renovables provinents de serveis públics i instal·lacions mediambientals.

Hi ha diferents maneres d'assolir els objectius establerts, però l'estratègia que durant anys ha mantingut la companyia ha estat la d'assolir la prestació del servei públic a partir de la qualitat, la continuïtat i el preu just.

A Aigües de Mataró hem prioritzat i desenvolupat la nostra feina per assolir un servei:

- Eficient, enfocat a l'optimització de la disponibilitat dels recursos propis i externs pel que fa a l'abastament i a la millora continuada de la xarxa de distribució per maximitzar-ne el rendiment.
- Autosuficient, de manera que els recursos generats per l'activitat pròpia han permès prestar el servei amb qualitat i desenvolupar les inversions en infraestructura i tecnologia que han possibilitat l'optimització i la millora continuada.
- Ambientalment sostenible i socialment just, de manera que s'ha afavorit l'ús responsable de l'aigua, potenciant l'estalvi des de l'origen fins al consum final, contemplant la diversitat familiar i ajudant al desenvolupament econòmic de la ciutat garantint-hi el subministrament reduït a un cost mínim.

L'estratègia que durant anys ha mantingut la companyia ha estat la d'assolir la prestació del servei públic a partir de la qualitat, la continuïtat i el preu just.



Per assolir els objectius establerts pel mandat municipal hem traslladat a l'estructura de la tarifa aquesta filosofia: gastar menys i millor, l'estalvi del recurs, l'ús del recurs propi allà on es pot, la responsabilitat social des de l'àmbit local. Això es tradueix inicialment en una activitat continuada de substitució d'aforaments per comptadors, una política d'aigua basada en la gestió de la demanda i el control continuat del consum, una política tarifària que estimula l'estalvi d'aigua i la sensibilització del consum responsable al ciutadà i, actualment, en la utilització

dels avenços tecnològics, la substitució de comptadors mecànics per comptadors electrònics i les aplicacions tecnològiques per maximitzar la gestió (telecontrol, sistema d'informació geogràfica, programa d'abonats, telecomandament, oficina *on-line*), juntament amb la inversió en la modernització i millora de la xarxa de distribució i la consolidació d'una xarxa separativa per al reg d'espais públics amb l'aigua de captacions pròpies de menys qualitat.

Tot plegat, el resultat d'aquesta gestió ha permès:

- Assolir un rendiment elevat de la xarxa, per sobre del 91%, molt per sobre del rendiment mitjà de les xarxes d'abastament dels municipis catalans, que se situa a l'entorn del 77%. I això vol dir que gairebé tota l'aigua que es posa a la xarxa arriba a l'usuari final i, per tant, no es malbaraten recursos que hauríem de pagar entre tots.
- Comandar el sistema de subministrament amb la regulació adequada de pressió, que permet no forçar les capacitats de la xarxa i augmentar-ne la durabilitat i minimitzar-ne les incidències i fuites a la xarxa.
- Organitzar les operacions de reparació i manteniment disposant d'un coneixement profund de la instal·lació que permet minimitzar les aturades del servei i les afectacions als abonats i a la ciutat
- Gestionar eficientment la compra d'aigua exterior i la captació dels recursos propis, de manera que per a usos de boca es destini l'aigua de millor qualitat i per a altres usos la de menys qualitat, fet que ha permès assolir una major disponibilitat en situacions d'escassetat de recurs.
- Optimitzar el consum energètic del conjunt de la instal·lació, assolint un control que permet minimitzar la despesa energètica del servei.
- Millorar la qualitat del servei, de manera que l'usuari cada vegada coneixerà amb més detall la seva informació i consum, cosa que el pot ajudar a prendre decisions al seu abast per millorar l'ús de l'aigua.
- Perseverar en la persecució del frau i la minimització de la morositat, de manera que no recaigui sobre la resta d'abonats assumir el que d'altres no han pagat.

Assolir un rendiment elevat de la xarxa, per sobre del 91%, molt per sobre del rendiment mitjà de les xarxes d'abastament dels municipis catalans, que se situa a l'entorn del 77%.



Aigües de Mataró i les persones que treballem a la companyia treballem cada dia per seguir donant la millor qualitat del servei a un preu ajustat, amb caràcter de servei públic. Aigua de qualitat, amb continuïtat i la quantitat justa i necessària per no malbaratar recursos.

La visió estratègica ha de permetre mantenir la línia volguda d'excel·lència com a resultat del treball continuat, la qualitat basada en l'optimització del servei, la responsabilitat ambiental a través de la sensibilització i el coneixement per reduir els consums excessius i la responsabilitat social, revertint tot l'esforç del treball de l'empresa en la millora del servei públic adreçat al ciutadà, amb la consolidació d'unes inversions municipals que garanteixen el servei a curt, mitjà i llarg termini.

Aigües de Mataró
entén l'aigua no com
un bé comercial,
sinó com un recurs
natural i un patri-
moni que s'ha de
protegir i gestionar
de forma eficient.

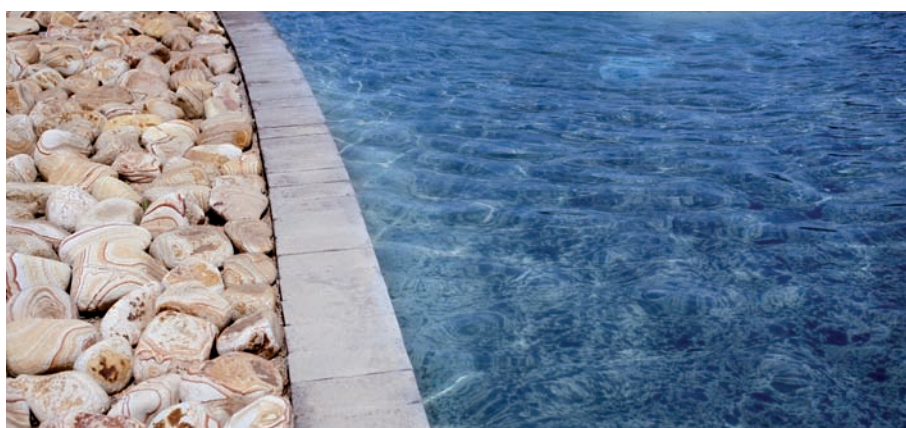
2.2. La raó de ser. Aproximació a la companyia

És evident que les polítiques d'aigua basades en la demanda són insostenibles des d'un punt de vista socioeconòmic i mediambiental. Aigües de Mataró, ja als anys 80, començava la seva transformació i abandonava els sistemes tradicionals de gestió i assumia els reptes que suposen les noves polítiques d'aigua basades en la gestió de la demanda. Les claus de l'èxit han estat l'optimització del sistema d'abastament, una gestió tècnica amb un marcat caràcter tecnològic i innovador, les polítiques d'estalvi i la continua millora en la gestió dels abonats i de la qualitat del servei.

Mataró és una ciutat dinàmica que ha apostat pel progrés. Amb un creixement sostenible que reflecteix una nova cultura pública, Aigües de Mataró és un clar exemple d'aquesta gestió pública.

Aigües de Mataró entén l'aigua no com un bé comercial, sinó com un recurs natural i un patrimoni que s'ha de protegir i gestionar de forma eficient. La gestió integral del cicle de l'aigua és fonamental per al desenvolupament econòmic, social i cultural de la nostra ciutat i la millora del benestar dels seus ciutadans.

Aigües de Mataró realitza una gestió eficient de l'aigua com a fonament per aconseguir una millora de la gestió integral de l'aigua i de la seva sostenibilitat a la ciutat de Mataró.



La visió d'Aigües de Mataró

A Aigües de Mataró tenim la visió de "ser un referent en la vida econòmica, social i cultural de la ciutat de Mataró i del nostre entorn més proper, amb una voluntat clara i permanent de servei a la comunitat en tots els nostres àmbits d'actuació".

La missió d'Aigües de Mataró

La missió d'Aigües de Mataró és "satisfer plenament les necessitats i expectatives dels ciutadans i usuaris del nostre servei, mitjançant el compliment dels nostres valors corporatius i aplicant la política de qualitat, medi ambient i seguretat, adaptant-nos a les noves realitats i superant i assolint noves fites de l'àmbit del cicle integral de l'aigua, l'energia i el medi ambient".

Els valors d'Aigües de Mataró

L'**excel·lència** en la prestació dels serveis.

El **compromís** de satisfer les necessitats i expectatives dels ciutadans, facilitant el diàleg i la comunicació.

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

Aplicar la **innovació** tecnològica orientada a la millora contínua dels processos, productes i serveis.

El **comportament ètic** i coherent en les relacions humanes.

2.3. Òrgans de govern i equip directiu

Els òrgans de govern, direcció i administració d'Aigües de Mataró són la Junta General, el Consell d'Administració i la Gerència.

La **Junta General** està composta pel Ple de l'Ajuntament de Mataró, que és l'òrgan suprem de la societat i assumeix sense cap limitació la direcció i representació de la companyia. És qui determina la composició del Consell d'Administració i nomena la presidència i els consellers.

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. Actualment el Consell d'Administració està format per nou consellers, encapçalats per la presidenta, la senyora Quiteria Guirao Abellán, i el seu mandat es renova habitualment coincidint amb la renovació dels regidors electes.



Consell d'Administració d'Aigües de Mataró:

CÀRREC	NOM
Presidenta	Quiteria Guirao Abellán
Vicepresident	Francesc Melero Collado
Consellers	Pere Ayter Sacristan
	Jordi Fàbregas Casas
	Fermín Manchado Zambudio
	Xavier de Dòria i Cabot
	Sergi Penedés Pastor
	Jaume Puig Terradas
	Miquel Rey Castilla
Secretari no conseller	Joan Buch Cerdà

El **director gerent** és designat pel Consell d'Administració i té com a funció principal executar els acords del Consell i exercir la direcció de tots els serveis tècnics i administratius de la companyia amb total independència. És l'òrgan de direcció, representació i gestió de l'empresa.

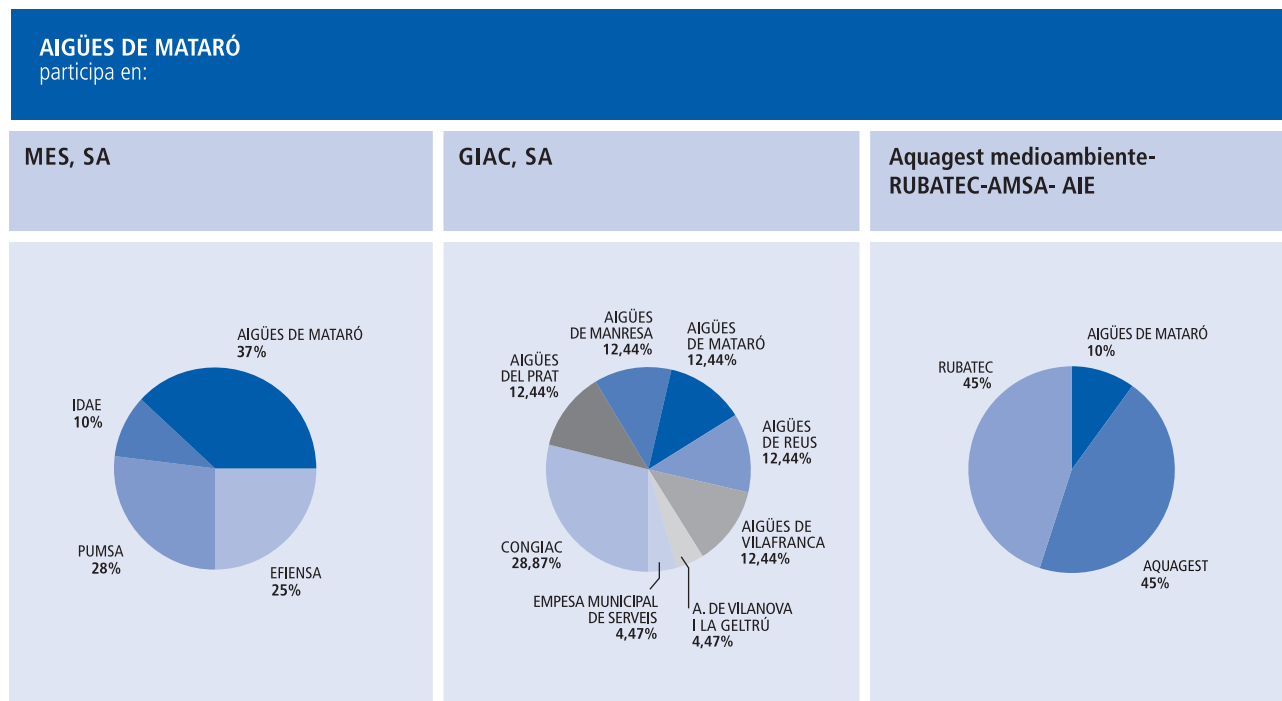
Equip directiu d'Aigües de Mataró:

CÀRREC	NOM
Director Gerent	Rafael Montserrat i Bartra
Director d'Energia	Arcadi Vilert i Soler
Directora del Laboratori	Marta Calvet i Roca
Director Tècnic	Feliu Castellà i Parull
Director d'Informàtica	David Serra i Masferrer
Director Administratiu i Financer	Joan Domínguez i Comas
Director de Qualitat i Medi Ambient	Lluís Sancliment i Alcaraz

Aigües de Mataró s'estructura en direccions, àrees i seccions. La direcció tècnica es divideix en sis àrees: l'àrea de producció i manteniment, l'àrea de planificació i projectes, l'àrea d'explotació de la xarxa d'aigua, l'àrea d'explotació de la xarxa de clavegueram, l'àrea d'oficina tècnica i SIG i l'àrea d'estudis tècnics. La direcció administrativa i financera conté la direcció comercial i l'àrea de personal i prevenció de riscos laborals i l'àrea d'administració.



2.4. Societats participades



MESSA, MATARÓ ENERGIA SOSTENIBLE SA

Mataró Energia Sostenible SA té l'objectiu de desenvolupar projectes energètics que ajudin a fer més sostenible el model de ciutat de Mataró. El seu projecte principal és portar a terme i gestionar un sistema d'eficiència energètica anomenat Tub Verd.

El Tub Verd és una xarxa de distribució de calor que aprofita l'energia sobrant de les infraestructures ambientals existents a la ciutat i la cogeneració. Aquesta societat té com a principal objecte social la construcció, explotació i administració d'aquesta xarxa de distribució d'energia tèrmica, mitjançant uns circuits



locals d'aigua calenta i aigua freda, a més d'altres instal·lacions relacionades amb l'estalvi d'energia i l'ús d'energies renovables.

Aigües de Mataró SA hi participa amb el 37 % del capital.

El Tub Verd és un exemple d'innovació i sostenibilitat que defineix les accions de Mataró Energia Sostenible SA i d'Aigües de Mataró SA.

El Tub Verd aporta energia per escalfar aigua i per a la climatització d'edificis aprofitant la calor sobrant d'instal·lacions existents a les infraestructures mediamambientals actuals del municipi. Actualment, aprofita els gasos de combustió del sistema de cogeneració i el biogàs generat per la digestió anaeròbica dels fangs de la depuradora. Està en marxa el futur aprofitament de part del vapor produït en el Centre Integral de Valorització de Residus del Maresme.

Aquest any el Tub Verd ha servit 8.159.468 kWh a 12 equipaments de la ciutat, un 14% més que al 2008. Amb aquesta iniciativa s'han reduït un 70 % les emissions de CO₂ a l'atmosfera, en comparació amb les emissions que haguessin generat els sistemes convencionals substituïts.

El Tub Verd és un exemple d'innovació i sostenibilitat que defineix les accions de Mataró Energia Sostenible SA i d'Aigües de Mataró SA. Aquest any ha donat servei a 12 equipaments de la ciutat i ha contribuït a la reducció d'un 70% d'emissions de CO₂ a l'atmosfera.

XARXA DEL TUB VERD A MATARÓ



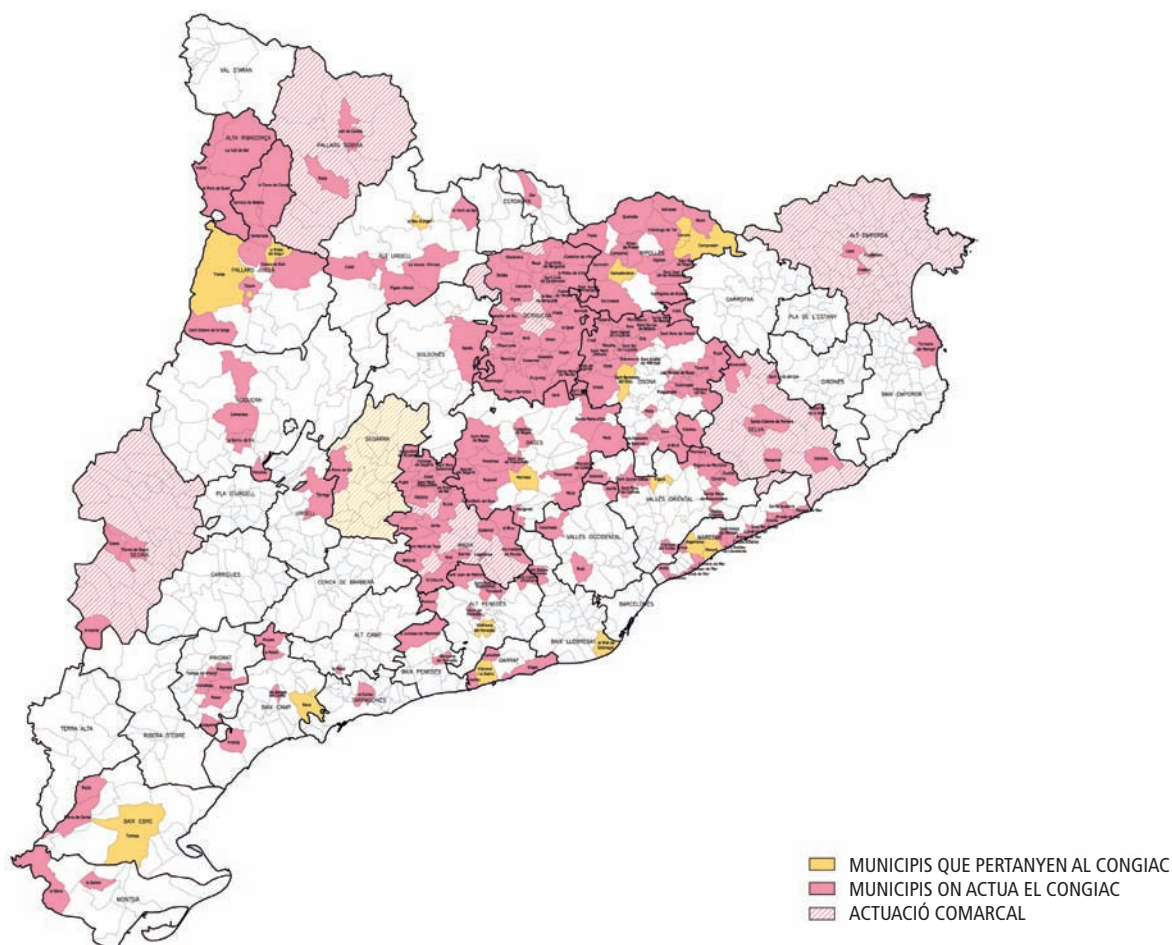
El 2009 MESSA ha explotat directament el sistema de cogeneració de l'antic assecatge de fangs de l'EDAR de Mataró, amb una producció elèctrica eficient de 10.471.236 kWh anuals. Aquesta producció s'ha de sumar als 59.442 kWh generats que corresponen a la instal·lació fotovoltaica pròpia.

En el 2009 s'han invertit 2.105.000 € en l'ampliació de la xarxa al polígon del Rengle, on s'han instal·lat també les canonades del circuit d'aigua freda per a climatització. També s'ha iniciat la construcció d'una nau industrial de 1.412 m² de superfície útil en un solar adquirit en propietat per ubicar-hi els sistemes de producció de fred.

GESTIÓ INTEGRAL D'AIGÜES DE CATALUNYA (CONGIAC-GIACSA)

Fundat l'any 1997, 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 seves empreses municipals o dels instruments públics del consorci.

CONGIAC



Actualment està format per les societats municipals que gestionen el cicle de l'aigua de 14 municipis catalans: Camprodon, Manresa, Mataró, el Prat de Llobregat, Reus, Tortosa, Tremp, Vilafranca del Penedès, Vilanova i la Geltrú, Campdevànol, Sant Bartomeu del Grau, Figaró-Montmany, la Seu d'Urgell i Argenton.

El CONGIAC ha constituït una societat pública, GIAC SA, propietat dels municipis consorciats, que és l'instrument per a la prestació de serveis als socis.

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

L'aigua total subministrada pel GIAC-CONGIAC suposa 40 hm³, que en la majoria de casos s'acompanya de la gestió d'altres serveis com el clavegueram o la depuració d'aigües residuals. En total gestiona els serveis de 615.535 habitants i té una facturació anual de 70 milions d'euros.

L'any 2009 Aigües de Mataró va realitzar els estudis tècnics següents, encomanats pel CONGIAC:

- Pla director d'abastament d'aigua potable al municipi de Santa Maria de Palautordera
- Pla director d'abastament d'aigua potable al municipi de Montseny
- Pla director d'abastament d'aigua potable al municipi de Vilanova del Vallès
- Memòria valorada de la gestió de l'abastament del municipi de Figaró-Montmany

Aquagest medioambiente-RUBATEC-AMSA, AIE

És l'agrupació d'empreses que juntament amb el Consell Comarcal del Maresme constitueixen SIMMAR, que és l'empresa mixta creada per gestionar els serveis de sanejament i enllumenat públic, així com altres serveis tècnics municipals englobats dins l'àmbit de la comarca del Maresme. Aigües de Mataró hi participa amb el 10% del total.

La seva funció principal és la gestió dels sistemes de sanejament, de les estacions depuradores d'aigües residuals (EDAR) i dels col·lectors en alta que hi ha al Maresme. També s'encarrega de prestar serveis de recollida selectiva dels residus sòlids urbans a municipis del Maresme.

SIMMAR també porta a terme estudis i projectes i executa obres d'infraestructura hidràulica i elèctrica, així com tota classe d'obres i instal·lacions d'ampliació o millora d'estacions de bombeig, de tractament, de plantes depuradores i potabilitzadores, de canonades de conducció, de xarxes de distribució, d'electricitat i clavegueram, tot en l'àmbit de l'empresa mixta en la qual participa aquesta agrupació.

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

ÀMBITS I EIXOS D'ACTUACIÓ DEL 2009

3

Aigües de Mataró té per objecte la gestió directa dels serveis públics de subministrament d'aigua potable, el sanejament i la depuració de les aigües residuals —en concret, la gestió de la xarxa de clavegueram de la ciutat—, del laboratori i de les infraestructures urbanes que tinguin relació directa amb el cicle de l'aprofitament i la gestió integral de l'aigua, així com de les energies renovables, provinent de serveis públics i instal·lacions mediambientals.

Durant l'any 2009 s'han mantingut els eixos d'actuació i de gestió dels darrers anys, s'ha augmentat l'eficiència del servei i s'han millorat aspectes específics que han tingut incidència en l'estalvi d'aigua i l'eficiència global del sistema.



D'acord amb el contracte programa entre l'Ajuntament de Mataró i Aigües de Mataró per a la prestació del servei d'abastament d'aigua potable de la ciutat, la gestió del clavegueram i el laboratori, la societat Aigües de Mataró SA té per objecte la gestió directa del servei públic de subministrament d'aigua potable, que consisteix en la captació, la regulació, la conducció, el tractament, l'emmagatzematge i la distribució de l'aigua potable de Mataró. També és objecte de la societat el sanejament i depuració d'aigües residuals i pluvials fins a l'abocament a Mataró i altres poblacions de la comarca. Dins de l'àmbit de la gestió d'aigües residuals i pluvials, Aigües de Mataró fa la gestió directa del clavegueram de Mataró, segons l'ordenança municipal d'ús del clavegueram i regulació dels abocaments d'aigües residuals de la ciutat. Així mateix, presta el servei públic de laboratori, encarregat del control analític de l'aigua potable, les aigües residuals i altres paràmetres atmosfèrics, alimentaris i mediambientals.

Durant l'any 2009 s'han mantingut els eixos d'actuació i de gestió dels darrers anys, s'ha augmentat l'eficiència del servei i s'han millorat aspectes específics que han tingut incidència sobre l'estalvi d'aigua i l'eficiència global del sistema, com ara l'increment de la xarxa de reg, la recuperació de captacions o recursos subterranis en desús i una política de substitució de comptadors mecànics per comptadors electrònics d'última generació.

3.1. La gestió i manteniment de la xarxa d'abastament d'aigua

Aigües de Mataró subministra aigua potable a la ciutat de Mataró, amb una població de 121.749 habitants, en una superfície urbanitzada de 9,5 km² i una extensió total de 22,5 km².

El subministrament d'aigua destinada al consum de la població comporta la necessitat de disposar d'instal·lacions per a la captació de l'aigua, el tractament i desinfecció, l'emmagatzematge i, finalment, el transport i distribució de l'aigua tractada als consumidors.

Un cop s'ha fet ús d'aquesta aigua, juntament amb les aigües pluvials, es recull i es transporta per mitjà de la xarxa de clavegueram al sistema de sanejament per al tractament de depuració i abocament a la llera o al mar mitjançant els emissaris submarins.

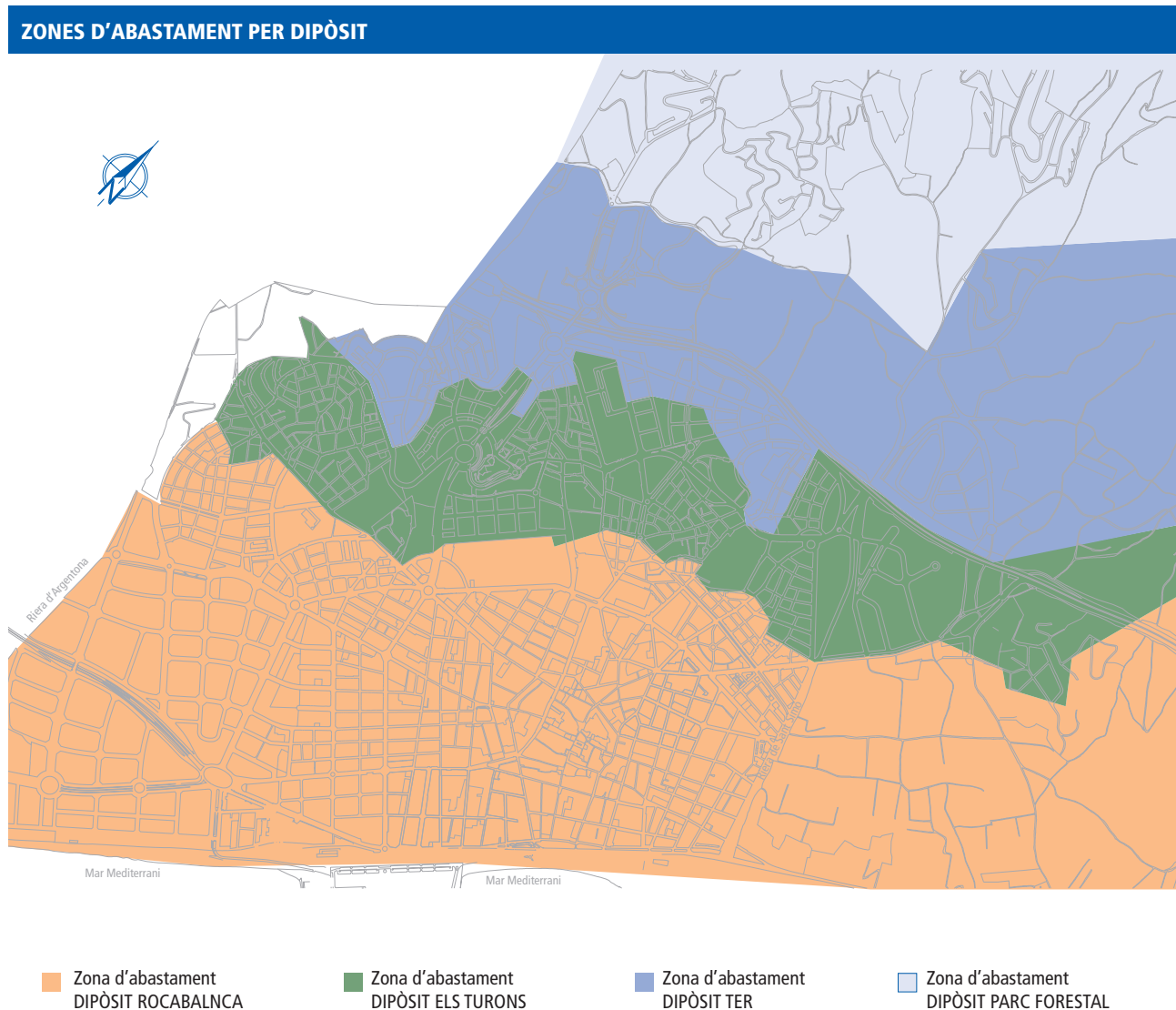
Totes aquestes etapes en el procés de la gestió de l'aigua han d'assegurar els requeriments de qualitat i garantia en el subministrament, d'acord amb el que disposa la legislació vigent.

Aigües de Mataró subministra aigua potable a la ciutat de Mataró, amb una població de 121.749 habitants, en una superfície urbanitzada de 9,5 km² i una extensió total de 22,5 km².

Aigües de Mataró té un dels millors rendiments de la xarxa en l'àmbit de Catalunya i manté la tendència dels darrers anys.

El subministrament d'aigua potable

Aigües de Mataró SA efectua el subministrament d'aigua a la ciutat de Mataró dividint el terme municipal en quatre zones d'abastament.



L'aigua subministrada a la ciutat de Mataró prové de captacions pròpies (34 pous i 5 mines en servei) i de la compra en alta de la xarxa d'Aigües Ter Llobregat (ATLL).

El conjunt de la xarxa compta amb un total de 14 dipòsits, amb capacitats que oscil·len entre els 120 m³ i els 16.000 m³. La longitud total de la xarxa és de 335.734 ml.

En l'exercici 2009 s'han executat les inversions i accions requerides per renovar les instal·lacions i per garantir el subministrament d'aigua potable en termes de qualitat, pressió i cabals òptims. Així, la ciutat de Mataró ha consumit diàriament uns 20 milions de litres d'aigua.

CONSUM D'AIGUA A MATARÓ	2005	2006	2007	2008	2009
Domèstics	4.953.898	4.833.550	4.747.223	4.503.096	4.643.480
No domèstics	2.166.504	2.209.815	2.371.854	1.928.356	1.806.642
Públics	379.931	431.646	427.773	231.228	399.062
TOTAL MATARÓ	7.500.333	7.475.011	7.546.850	6.662.680	6.849.184

Si bé en l'exercici 2008 el consum total va disminuir un 11,7% respecte al 2007 i va ser el consum més baix de la història d'Aigües de Mataró, tot i l'increment de la població, en l'exercici 2009 el consum s'ha recuperat i s'ha incrementat lleugerament en un 2,8%. El consum no domèstic ha sofert una disminució del 2,3% que s'ha compensat amb un lleuger increment del consum domèstic i un major consum públic.

L'aigua distribuïda al 2009 ha procedit en un 79% (5.894.192 m³) de la compra d'aigua al sistema Ter a través de la potabilitzadora d'Aigües Ter Llobregat (ATLL) i en un 21% (1.562.726 m³) de les captacions pròpies de pous i mines. L'adducció en termes generals ha sofert un lleuger increment del 1,94% en relació amb l'exercici anterior i ha recuperat la disminució del que es va produir en el període 2007-2008.

La captació d'aigua pròpia entre el 2008 i el 2009 ha augmentat un 5,24% i segueix la tendència iniciada en els exercicis anteriors, gràcies en part a la recuperació de captacions en desús de pous i mines.

ADDUCCIÓ (m ³ /any)	2005	2006	2007	2008	2009
Aigua Ter	7.473.247	6.889.094	6.846.143	5.830.422	5.894.192
Aigua pròpia	515.909	1.118.515	1.151.478	1.484.936	1.562.726
TOTAL ADDUCCIÓ	7.989.156	8.007.609	7.997.621	7.315.358	7.456.918
PROPORCIÓ TER / TOTAL	94%	86%	86%	80%	79%



Aigües de Mataró té un dels millors rendiments de la xarxa en l'àmbit de Catalunya i manté la tendència dels darrers anys.

El rendiment de la xarxa del 2009, calculat com la diferència entre el volum d'aigua subministrada a la xarxa i el volum d'aigua enregistrat i facturat en aquest període, se situa en el 92%, que es pot qualificar d'excepcional i és un dels millors rendiments en l'àmbit dels abastaments de Catalunya i Espanya, mantenint la tendència dels darrers anys.

Aigües de Mataró presenta un dels consums domèstics d'aigua per habitant més baixos en comparació amb altres ciutats del món.

Aigües de Mataró presenta un dels consums domèstics d'aigua per habitant més baixos en comparació amb altres ciutats del món.

	2005	2006	2007	2008	2009
AIGUA FACTURADA Hm³/any	7,5	7,48	7,55	6,66	6,85
AIGUA SUBMINISTRADA Hm³/any	7,99	8,01	8	7,32	7,46
AIGUA NO CONTROLADA Hm³/any	0,48	0,53	0,45	0,65	0,61
RENDIMENT	94%	93%	94%	91%	92%

La dotació total d'aigua a la ciutat de Mataró ha estat de 168 litres/habitant/dia i el consum domèstic diari d'aigua, calculat avaluant els consums domèstics per habitant a partir dels consums enregistrats i la població abastada mitjana i censada, se situa en 104 litres/habitant/dia. La ciutat de Mataró té uns bons consums unitaris, i es pot veure que la tendència ha disminuït en els darrers anys, a favor de l'estalvi de l'aigua.

El consum domèstic diari d'aigua se situa en 104 litres/habitant/dia.

DOTACIÓ TOTAL MATARÓ	2005	2006	2007	2008	2009
Litres/habitant/dia	187	185	183	167	168

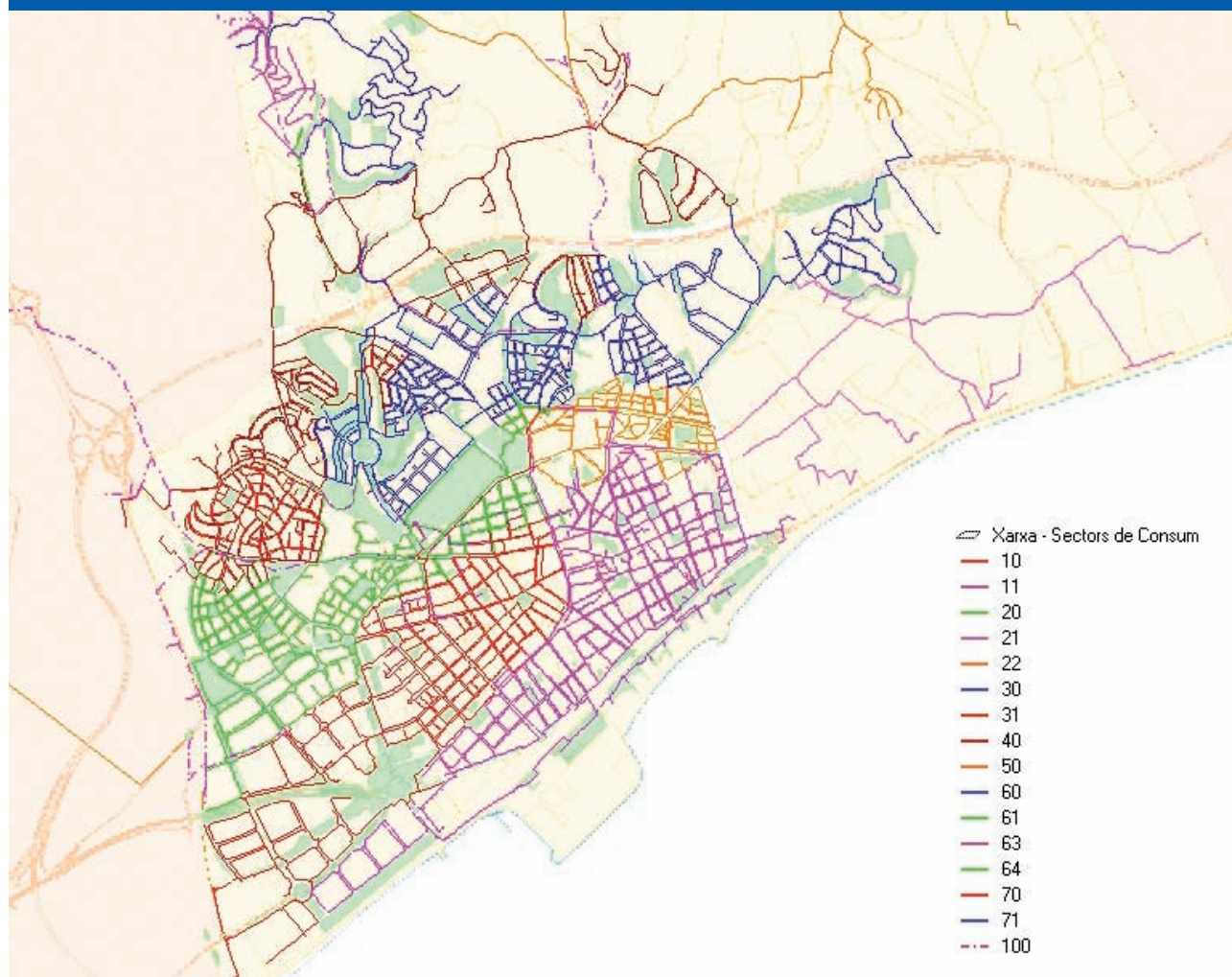
CONSUM DOMÈSTIC DIARI D'AIGUA	2005	2006	2007	2008	2009
Litres/habitant/dia	116	111	109	103	104
HABITANTS	116.764	118.891	119.441	119.858	121.749

La sectorització de la xarxa d'abastament

Durant el 2009 s'ha seguit ampliant la xarxa de distribució mantenint els pisos de pressió i la sectorització de la xarxa en sectors i subsectors hidràulics.

Els sectors d'abastament independents disposen de comptadors de control de manera contínua. Poden analitzar el comportament dels consums d'aquest sector mitjançant la comparació del comptador permanent amb la suma dels comptadors instal·lats dins d'un sector.

XARXA D'ABASTAMENT PER SECTORS



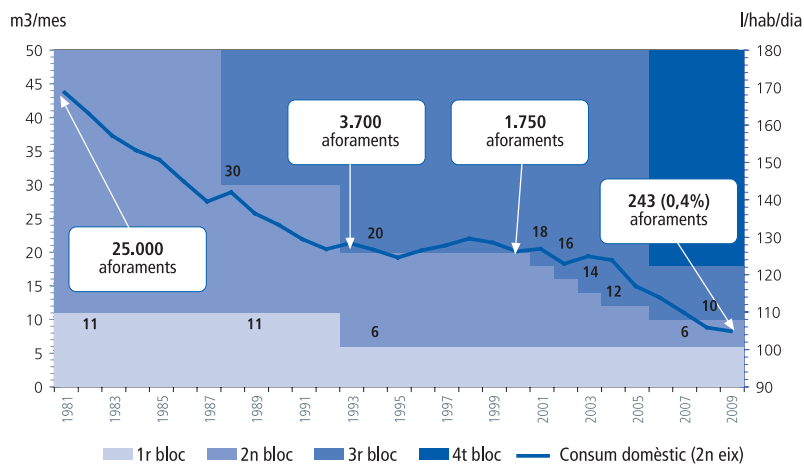
Reducció de les aigües no registrades

Durant l'any 2009 s'han eliminat pràcticament els aforaments, han disminuït en 61 respecte al 2008 i només en resten 243, que suposen un 0,4% de la totalitat d'escomeses.

Aigües de Mataró ha apostat com una de les principals vies per a l'estalvi de l'aigua el control per comptador de tota l'aigua distribuïda pel sistema d'abastament, reduint i evitant els usos no controlats, els errors de lectura dels comptadors, les avaries i fuites del sistema i sobretot exercint un control exhaustiu dels consums públics, ja que tots els centres públics, xarxes de reg, neteges de carrer i altres instal·lacions municipals tenen un control i un ús conegut. Aquest fet ajuda a conscienciar també la ciutadania a fer un bon ús de l'aigua i evitar-ne el malbaratament.

Aigües de Mataró ha apostat com una de les principals vies per a l'estalvi de l'aigua el control per comptador de tota l'aigua distribuïda pel sistema d'abastament.

EVOLUCIÓ TARIFES I CONSUMS DOMÈSTICS A MATARÓ (1981-2009)



Substitució de comptadors mecànics per comptadors digitals

Aigües de Mataró considera el mesurament del consum d'aigua un element clau en la gestió eficient de l'aigua. L'any 2001 i de forma pionera, es va iniciar la campanya de substitució progressiva dels comptadors mecànics per comptadors electrònics de nova generació.

Avui, tots els comptadors que s'instal·len són del tipus electrònic perquè permeten obtenir una lectura totalment fiable i molta més informació dels consums enregistrats. A més, de forma sistemàtica la companyia realitza el canvi de comptadors mecànics per comptadors electrònics aplicant, entre d'altres, el criteri de l'antiguitat del parc de comptadors.

L'any 2009 s'han instal·lat 1.681 comptadors i se n'han substituït 3.375, 3.021 dels quals corresponen a l'operació de canvi.

L'any 2009 el parc de comptadors és de 56.420 comptadors, 18.372 dels quals són electrònics (35%).

A l'inici de l'any 2008, Aigües de Mataró decideix implantar una nova tecnologia per a la lectura a distància dels comptadors digitals, creant una **xarxa de comunicació dels comptadors electrònics** amb uns concentradors que permet la lectura i recepció detallada de les dades del comptador o bateries de comptadors a distància. D'aquesta manera s'augmenta la possibilitat de verificar sectorialment el rendiment de la xarxa, així com la fiabilitat i rapidesa de les lectures del consum de tot el sistema.

Amb aquesta nova tecnologia Aigües de Mataró fa una aposta de futur que sens dubte repercutirà positivament tant en la gestió del consum d'aigua de cada abonat com en la qualitat del servei prestat.

L'any 2009 el parc de comptadors electrònics de nova generació representa el 35% del parc total de comptadors.



Aquesta millora permet a Aigües de Mataró:

- Millorar la lectura de comptadors, evitant errors i reclamacions.
- La possibilitat de detectar possibles fuites de forma més ràpida i directa.
- Mantenir i millorar en alguns casos la precisió i tolerància del mateix comptador en el mesurament del consum.
- Millorar el servei d'informació i atenció al client.
- Donar suport al consum responsable i a la sostenibilitat.

Dels 50 grans consumidors que serveix Aigües de Mataró, el 86% disposen de comptadors electrònics.

Dels 50 grans consumidors que serveix Aigües de Mataró, el 86% disposen de comptadors electrònics.



Renovació i ampliació de la xarxa d'abastament

La renovació i ampliació de la xarxa d'abastament ens permet assegurar un subministrament permanent, amb un cabal i pressió suficients, disminuint les fuites o el mal funcionament degut a l'envelliment dels materials.

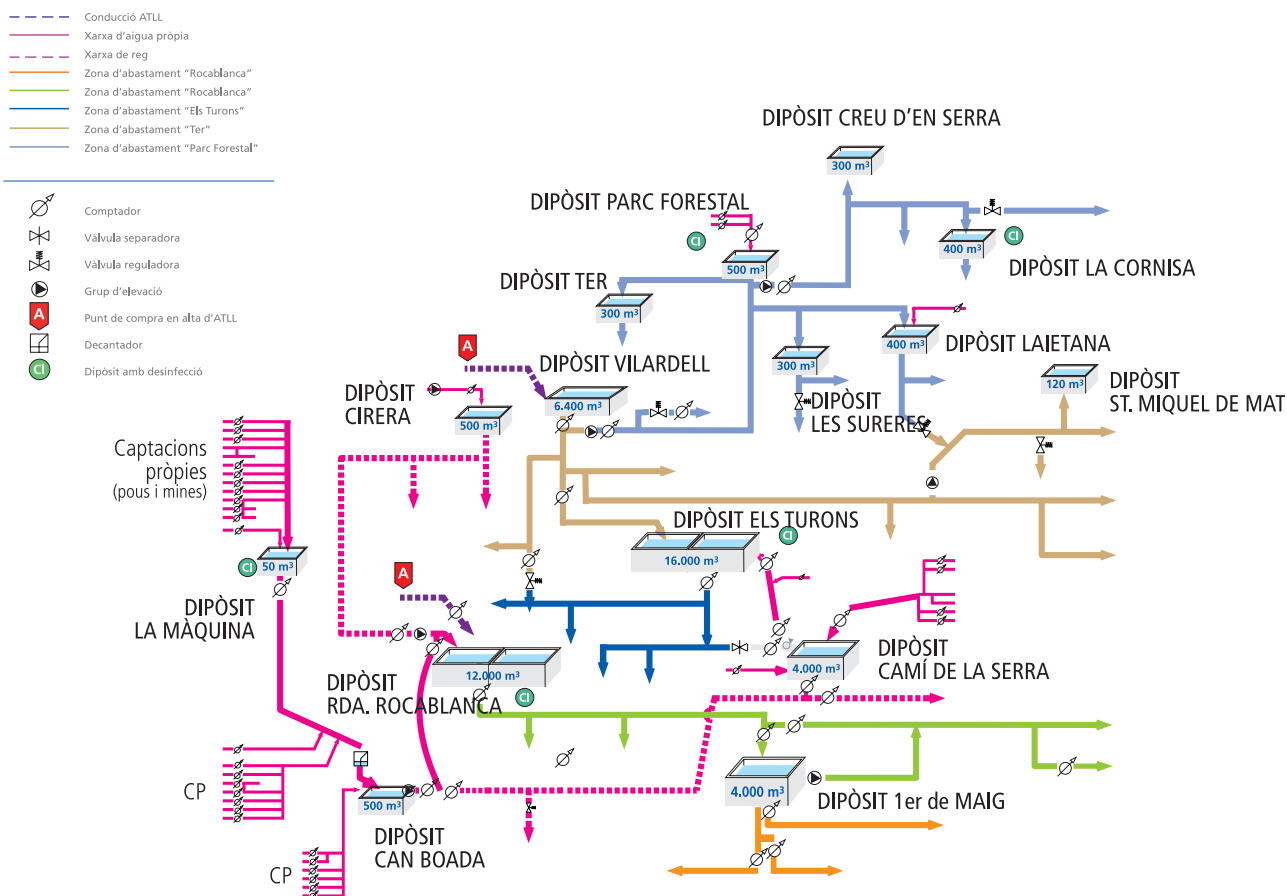
La xarxa d'abastament d'aigua existent a 31/12/2009 és d'uns 335 km (335.734 ml), el 85,37% dels quals correspon a la xarxa de distribució, el 9,73% a la xarxa d'adducció i el 4,90% a la xarxa de reg.

D'acord amb l'activitat urbanística pública i privada de la ciutat, així com amb les necessitats d'explotació i manteniment de la xarxa d'abastament, durant l'any 2009 s'ha continuat la renovació i la millora de la xarxa realitzant una inversió i instal·lació de 10 km de xarxa (10.365 ml), que corresponen a 124 expedients d'obra. Un 93,6% ha estat amb conduccions de polietilè i l'altre 6,4% amb conduccions de fonèria.

Destaquem, entre d'altres, la millora de la xarxa d'abastament d'aigua dels carrers Sant Agustí, Pau Casal-Tres Tombs, Músics Cassadó-República Dominicana, Cristina i Sant Bru, Los Álamos i Muralla de Sant Llorenç, així com la nova xarxa de distribució d'aigua dels carrers Cosidora, Josep Castellà i Burriac.



ESTRUCTURA XARXA D'ABASTAMENT



3.2. La xarxa de reg de la ciutat de Mataró

Actualment Mataró disposa de 17 quilòmetres de xarxa de reg que abasteixen fins a 500.000 m² de zones verdes de la ciutat. Les aportacions d'aigua necessàries per a la xarxa de reg provenen de captacions pròpies de pous i mines situades als termes municipals de Mataró i Argentona.

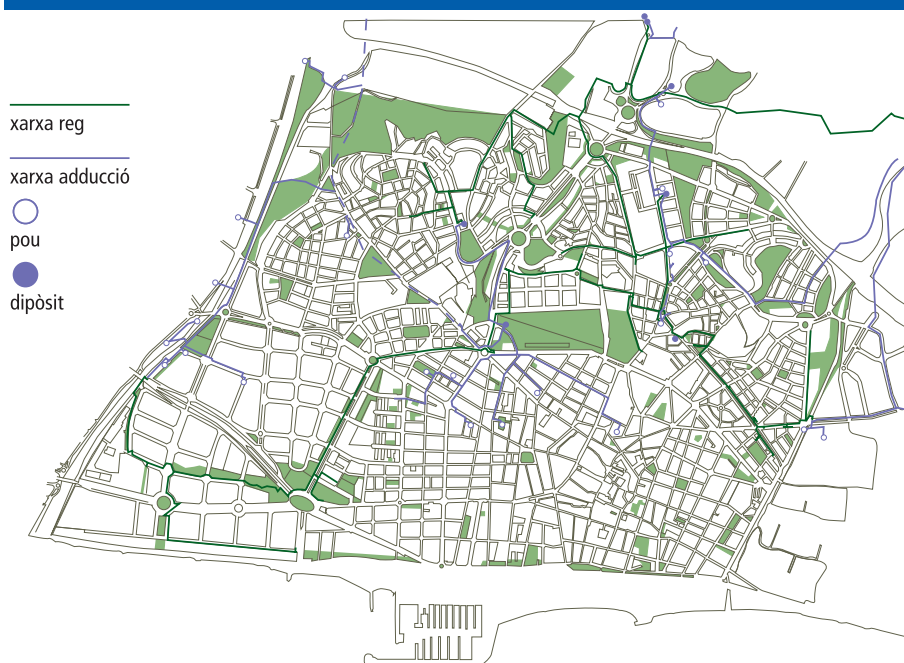
Aquesta xarxa de reg independent de la xarxa general d'abastament permet discriminar els usos de l'aigua segons la seva qualitat. Així s'aconsegueix que l'aportació provinent del riu Ter es reservi per a usos prioritaris, com és l'aigua de boca, incidint en l'estalvi general del sistema d'abastament a les conques internes de Catalunya.

Actualment Mataró disposa de 17 quilòmetres de xarxa de reg que abasteixen fins a 500.000 m² de zones verdes de la ciutat.

XARXA DE REG	2005	2006	2007	2008	2009
m ³ /any reg total	264.269	298.892	248.300	177.643	225.965
m ³ /any reg xarxa pous	60.278	103.482	98.028	61.698	83.233
% xarxa reg / xarxa total	23%	35%	39%	35%	37%

La política d'Aigües de Mataró és augmentar els nivells d'eficiència de la xarxa de reg actual. Per això s'ha incrementat la canalització de la xarxa de reg en 1.927 ml i l'aportació d'aigua pròpia a aquesta xarxa suposa un 37% i ha estat de 83 milions de litres l'any, reservant l'aigua del Ter per a usos prioritaris, com és l'aigua potable. D'aquesta manera aconseguim una major rendibilitat dels nostres recursos i aprofundim en la nostra política de l'aigua basada en l'estalvi, la sostenibilitat i la cura del medi ambient.

MAPA DE LA XARXA DE REG I ZONES VERDES DE MATARÓ



La política d'Aigües de Mataró és augmentar els nivells d'eficiència de la xarxa de reg actual. Per això s'ha incrementat la canalització de la xarxa de reg en 1.927 ml i l'aportació d'aigua pròpia a aquesta xarxa suposa un 37% i ha estat de 83 milions de litres l'any.

La neteja dels carrers amb aigua de la xarxa de reg

Per a la neteja dels carrers també s'usa l'aigua procedent de la xarxa de reg. L'aigua d'aquestes captacions és de qualitat de boca, excepte pel que fa a la concentració de nitrats, que la fa adient per al reg. La xarxa de reg alimenta diferents punts de reg de zones verdes de la ciutat i un total de 5 boques de càrrega de camions cisterna.

El seguiment i control de cloració de l'aigua de reg

Es realitza un seguiment i control de cloració de l'aigua que es destina a la xarxa de reg i neteja viària, establint el criteri d'agafar les mostres a les parts més llunyanes de la xarxa, atès que, si als extrems de la xarxa s'hi detecta la presència de clor, això és garantia que en tot el recorregut de la xarxa n'hi ha com a mínim la mateixa concentració. La periodicitat d'aquest control de clor de l'aigua de la xarxa de reg és setmanal.

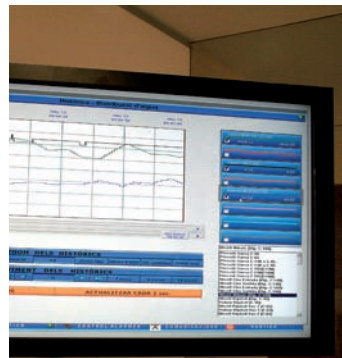


Les captacions d'aigua per a la xarxa de reg

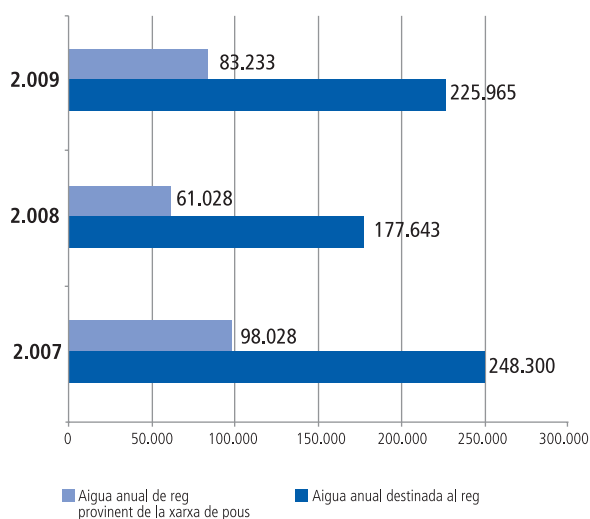
Hi ha una xarxa de captació que transporta l'aigua de pous i mines fins als dipòsits de recepció, que en alguns casos són alhora els dipòsits de capçalera de la xarxa de reg. L'aportació d'aigua a la xarxa de reg es fa des de 3 dipòsits: Can Boada, Cirera i Camí de la Serra.

Gestió centralitzada de la xarxa de reg

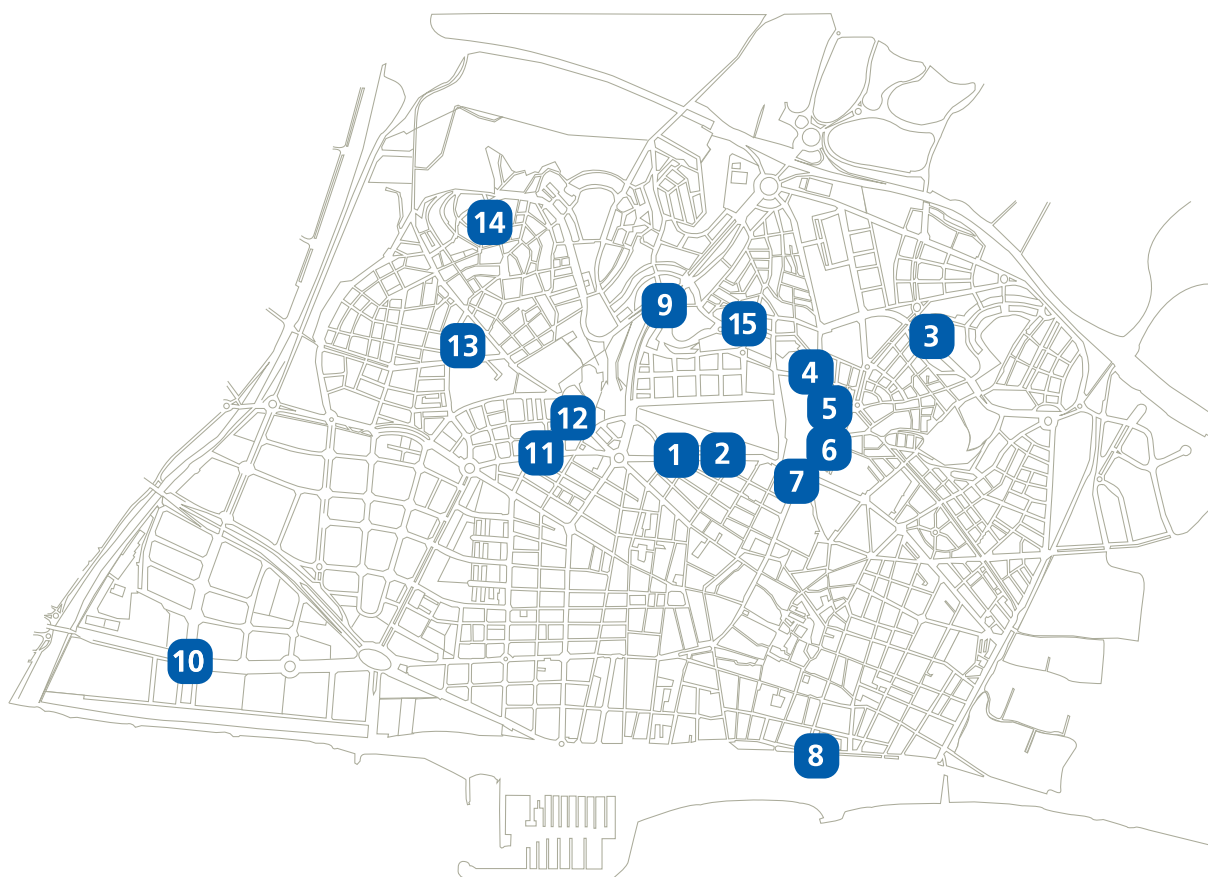
A més, l'Ajuntament de Mataró gestiona i actua de forma centralitzada sobre el reg municipal mitjançant una plataforma tecnològica via Internet. Això permet estalviar gairebé el 40%, aprofitar l'aigua de pluja per al reg, ajustar els programes de reg a les condicions climatològiques i reduir el temps dedicat a tasques de manteniment fins a un 90%.



EVOLUCIÓ EN M³ DE LA XARXA DE REG



SITUACIÓ DE LES FONTS ORNAMENTALS A MATARÓ



3.3. El manteniment de les fonts ornamentals

Des de mitjan 2003, Aigües de Mataró té traspassat el servei de manteniment de les fonts ornamentals de la ciutat.

Aquest servei consisteix en la realització dels treballs de neteja i conservació, així com el control analític i les tasques de desinfecció per garantir-ne la salubritat, segons el compliment de la legislació vigent.

Actualment Aigües de Mataró realitza el manteniment de les 15 fonts ornamentals que hi ha a la ciutat de Mataró, planificant-ne les diferents tasques de manteniment.

Durant l'exercici passat, al desenvolupament d'aquesta funció s'hi han dedicat 2.607 hores del personal propi i s'han contractat subministraments i serveis externs.

El còmput d'aquesta activitat ha representat un cost total de 112 milers d'euros.

1. Font Gran del Parc Central
2. Font Petita del Parc Central
3. Font Plaça Lluís Millet
4. Font del Marbre
5. Font de la Cascada P.M.
6. Font del Negrito P.M.
7. Font Romàntica P.C.
8. Font del Perol
9. Font Plaça Itàlia
10. Font Plaça del Rengle
11. Font Plaça Catalunya
12. Font Plaça Rosa Sabater
13. Font Parc de Cerdanyola
14. Font Plaça Canyamars
15. Font Plaça Antonio Machado



1. Font Gran del parc Central



2. Font Petita del parc Central



3. Font Plaça Lluís Millet



4. Font del Marbre P.C.



5. Font de la Cascada P.M.



6. Font del Negrito P.M.



7. Font Romàntica P.C.



8. Font del Perol



9. Font Plaça Itàlia



10. Font Plaça del Rengle



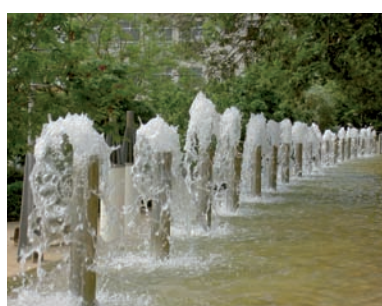
11. Font Plaça Catalunya



12. Font Plaça Rosa Sabater



13. Font Parc de Cerdanyola



14. Font Plaça Canyamars



15. Font Plaça Antonio Machado

3.4. El laboratori d'Aigües de Mataró

L'aigua de la xarxa de distribució que consumeixen tots els mataronins disposa de totes les garanties i criteris sanitaris de qualitat de l'aigua per a consum humà.

Un dels objectius estratègics i primordials d'Aigües de Mataró és fer arribar l'aigua als consumidors amb la millor qualitat possible i aconseguir la satisfacció dels clients.

L'aigua de la xarxa de distribució de la ciutat de Mataró presenta totes les garanties de salubritat exigides per la legislació vigent. Una legislació utilitzada a tota la Unió Europea i establerta, al nostre país, mitjançant el **Reial decret 140/2003**, de 7 de febrer de 2003, que fixa els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum humà. Aquesta llei fixa les anàlisis i la periodicitat amb què s'han de realitzar, segons el nombre d'habitants que depenen d'un subministrament. I també fixa els valors màxims de cada paràmetre que s'han de complir en el punt on l'aigua de consum humà es posa a disposició del consumidor.

El laboratori d'Aigües de Mataró és el laboratori municipal de referència de la comarca.

El laboratori
d'Aigües de Mataró
és el laboratori
municipal de
referència de la
comarca.



El laboratori d'Aigües de Mataró realitza el control i anàlisi de les aigües de consum, residuals, industrials, lúdiques, de reg i altres a la ciutat de Mataró, així com en altres municipis de la comarca. Alhora també fa anàlisi d'aliments i de paràmetres mediambientals —en relació amb l'aire, l'aigua de mar, l'aigua de piscines, l'atmosfera, les sorres de platja, etc.—, fet que el converteix en el laboratori de referència de la comarca.

La **funció** principal del laboratori municipal és oferir el servei d'**anàlisi** a Aigües de Mataró SA. Per això realitza el control de qualitat de les mostres d'aigua i també en fa el servei de **recollida**.

Atenent a aquesta legislació, cada dia i a primera hora del matí el personal del laboratori recull mostres d'aigua de tots els dipòsits de subministrament i de diferents punts de la xarxa, representatius de cada dipòsit, de la ciutat de Mataró.

Igualment, cada dia i de manera rotatòria es prenen mostres de les fonts públiques que reben aigua de la xarxa de distribució. Així, com a mínim cada mes, es controla la qualitat de l'aigua de totes les fonts públiques, que són més de 180 en tot el terme municipal.

Quinzenalment es fa un seguiment de l'evolució de l'aqüífer, analitzant l'aigua dels pous i mines propietat d'Aigües de Mataró SA i que s'incorporen a l'aigua de consum en els diferents dipòsits.

D'altra banda, setmanalment es controla la xarxa de reg i també l'aigua de les fonts ornamentals de la ciutat.

El total de mostres analitzades pel laboratori municipal durant l'any 2009 ha estat 36.348, de les quals 20.287 s'han analitzat al laboratori i 16.061 s'han analitzat al laboratori de l'EDAR de Mataró. El total de paràmetres analitzats ha estat 171.060, dels quals 121.867 corresponen al laboratori municipal i 49.193 al laboratori de l'EDAR de Mataró. Es poden agrupar de la manera següent:

GRUPS DE MOSTRES LABORATORI		2005	2006	2007	2008	2009
Aigües consum	u.	9.154	9.799	11.140	11.533	11.821
Medi ambient	u.	3.407	3.076	3.095	3.039	3.211
Aigües residuals	u.	15.714	16.911	18.388	18.733	18.545
Aliments	u.	223	231	167	167	184
Altres	u.	2.489	2.398	2.325	2.312	2.588

El laboratori realitza també els anàlisis per a l'Ajuntament de Mataró: el Servei de Salut Pública i Consum i el Servei de Medi Ambient i Sostenibilitat duen a terme la recollida de mostres i l'execució de les analítiques amb el compliment del Programa d'Higiene Alimentària, que consisteix en les campanyes de control de:

- Aigües de consum humà en diferents instal·lacions d'ús públic, com escoles, residències, hospitals, centres lúdics, etc.
- Control de legionel·la al sistema d'aigües sanitàries en diferents instal·lacions d'ús públic.
- Aliments: campanya de menjadors escolars i residències.
- Aigües de piscines i aigües de spa en diferents instal·lacions d'ús públic.
- Sorreres en diferents instal·lacions d'ús públic, com són els patis d'escoles.
- Superfícies, control higiènic i sanitari en diferents instal·lacions d'ús públic, com centres lúdics amb piscines o spas.

I el Programa d'Anàlisis Ambientals, que consisteix en les campanyes de control de:

- Impacte dels llixiviats dels abocadors de Cirera i Figuera Major, en els pous propers, per controlar la contaminació de les aigües.



- Control de les aigües marines de bany, al llarg del front marítim.
- Impacte de les aigües residuals de l'emissari submarí, sobre la zona de bany.
- Control de les sorres de platja, per comprovar la salubritat de les zones de bany.

D'altra banda, el laboratori ofereix els serveis a tercers —altres administracions públiques, empreses i particulars—, així com la recollida de les mostres si el client ho sol·licita. Entre aquests serveis cal destacar:

- Anàlisis de les aigües de les diferents plantes depuradores del Maresme, per encàrrec de SIMMAR.
- Suport analític a les tasques d'inspecció d'aigua residual que es duen a terme a l'àrea de Medi Ambient del Consell Comarcal del Maresme.
- Anàlisis d'aigua a diferents ajuntaments i empreses gestores de xarxes de subministrament públic de la comarca i a la Diputació de Barcelona.
- Control de la salubritat de les sorres de platja de diferents municipis de la comarca, per encàrrec de la Diputació de Barcelona.
- Control sistemàtic de les aigües de procés de la incineradora de Mataró, per encàrrec de l'empresa UTE-TEM, que gestiona aquesta instal·lació.
- Control de la contaminació atmosfèrica a l'entorn de la incineradora, per encàrrec del Consorci per al Tractament de Residus Sòlids del Maresme.

La qualitat del servei està assegurada per un equip humà pluridisciplinar i d'alta qualificació i capacitació, per l'aplicació de les exigències del sistema de qualitat acreditat ISO 9001:2008 i per l'equipament de les seves instal·lacions, amb un abast que inclou el servei de control i anàlisis d'aigües potables, aigües residuals, fangs, contaminants atmosfèrics i anàlisis microbiològics d'aigües, sorres, superfícies i aliments.

L'equipament de què disposa el laboratori li permet fer anàlisis instrumentals, com per exemple l'anàlisi de metalls mitjançant l'absorció atòmica, la determinació del carboni orgànic total (TOC), anions i cations per cromatografia iònica, l'automatització d'anàlisis de rutina com pH, conductivitat, terbolesa i valoracions.

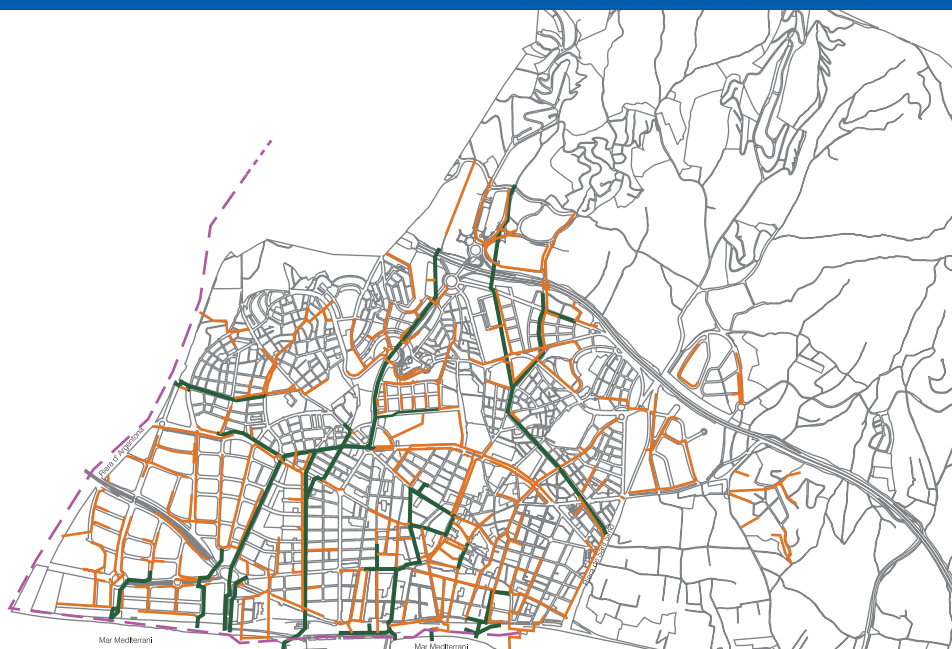
La qualitat del servei està assegurada per un equip humà pluridisciplinar i d'alta qualificació i capacitació, per l'aplicació de les exigències del sistema de qualitat acreditat ISO 9001:2008 i per l'equipament de les seves instal·lacions.

3.5. La gestió i manteniment del clavegueram a la ciutat

Aigües de Mataró, des de l'any 2001, és responsable del manteniment i la millora del clavegueram de la ciutat. És una finalitat i objectiu estratègic d'Aigües de Mataró assolir un alt nivell d'eficiència en la gestió d'aquest servei, satisfer les necessitats de la població i ajudar a la millora de la política mediambiental.

La xarxa de clavegueram existent a 31/12/2009 és d'uns 217 km (216.962 ml): un 84,59% correspon a la xarxa unitària i un 15,41% a la xarxa pluvial. Sens dubte una de les obres més importants en aquests darrers anys ha estat la canalització del passeig del Desviament.

XARXA DE CLAVEGUERAM



- GRANS COL·LECTORS EQUIVALENTS $\varnothing \geq 1500$
- XARXA PRINCIPAL EQUIVALENT $\varnothing < 1500 \mid \varnothing > 500$
- - - COL·LECTOR INTERCEPTOR
- La Xarxa Secundària dona cobertura a la resta del territori

Aquest ha estat el vuitè exercici en què el servei del clavegueram ha estat a càrrec d'Aigües de Mataró, i es gestiona íntegrament amb els recursos que aporten les tarifes i els preus aprovats pel municipi.

Aigües de Mataró inverteix en la millora de la xarxa de clavegueram de Mataró per dotar la ciutat de les infraestructures requerides, per cobrir les necessitats de la població i per millorar l'impacte ambiental.

D'acord amb l'activitat urbanística pública i privada de la ciutat, així com amb les necessitats d'explotació i manteniment de la xarxa de clavegueram i amb el que preveu el Pla director del clavegueram, s'han executat les inversions i accions



requerides en la renovació i ampliació de la xarxa de clavegueram, realitzant obres corresponents a 24 expedients d'obra i instal·lant uns 2.987 ml de xarxa de clavegueram.

Inversions associades al Pla director del clavegueram (PDCLAM)

Per aconseguir-ho, planifiquem, programem i executem les inversions previstes en el Pla director de clavegueram (PDCLAM), aprovat pel Ple Municipal del 12/2/2004, així com les necessàries per dotar la ciutat de les infraestructures requerides per afrontar les noves realitats urbanístiques.

Al 2009 Aigües de Mataró, aplicant el Pla director, renova o amplia 746 ml de col·lectors amb una inversió de 1.125 milers d'euros.

Les obres i actuacions més importants en l'aplicació del PDCLAM han estat en els carrers següents:

CARRER	Ø
Burriach - Rda. Cerdanya	500 - 600
Hinques Sant Joan i Sant Elm	1000
Camí Ral - Alcalde Abril	1000
Vallés	500

Així mateix, i amb finançament del Fons Estatal d'Inversió Local, s'han executat les obres del col·lector del carrer St. Ignasi Loiola i Magí Ranventós, de Ø600-800-1000, amb una longitud total de 270 ml segons el projecte i direcció de l'obra a càrrec d'Aigües de Mataró, SA.



Al 2009 Aigües de Mataró, aplicant el Pla director, renova o amplia 746 ml de col·lectors amb una inversió de 1.125 milers d'euros.

Inversions per a renovació de xarxa associades a les obres municipals

Durant l'any 2009, s'ha procedit a substituir els col·lectors i modificar els claveguers existents coincidint amb les obres d'urbanització municipals en els carrers següents:

CARRER	Ø
Av. Roma	500 - 600
Cristina - Sant Brú	500
Sant Agustí - Jaume Ibran	400 - 500
Mataró	400
Sagrada Família	500
Josep Prim - A. Regàs	400
Emili Cabanyes	600
Marià Andreu	400
Quintana	500
Milans	500
Sta. Semproniana	400
Dipòsit	500
Amàlia, Moratin i Massevè	400

Aquestes actuacions han representat la renovació de 1.567 ml de col·lectors amb una inversió de 871 milers d'euros.

Manteniment i neteja de la xarxa de clavegueram

Les actuacions de manteniment preventiu que es realitzen diàriament, com la neteja d'embornals, neteja dels tubs de la xarxa de clavegueram, reparació de reixes, tapes de pou de registre, enfonsaments i d'altres, també tenen la finalitat de minorar les molèsties als ciutadans amb un bon funcionament del servei.

Durant l'any 2009 les tasques i actuacions realitzades en relació amb el manteniment i neteja de la xarxa de clavegueram han estat les següents:

- Neteja amb camió mixt impulsor-aspirador, 714 tones de sediments en una longitud aproximada de 108,5 km.
- Neteja manual de 7.632 embornals i 187 reixes de captació d'aigües pluvials.
- Atenció de 334 avisos de ciutadans.
- Realització de 248 actuacions de reparació de diversos elements de la xarxa, segons el detall:
 - 12 actuacions en reparació de claveguers.
 - 67 actuacions en reparació i construcció d'embornals.



- 34 actuacions en reparació de paviments.
- 40 actuacions en reparació i construcció de pous de registre.
- 95 actuacions en reparació de la xarxa i neteja de sorrells.

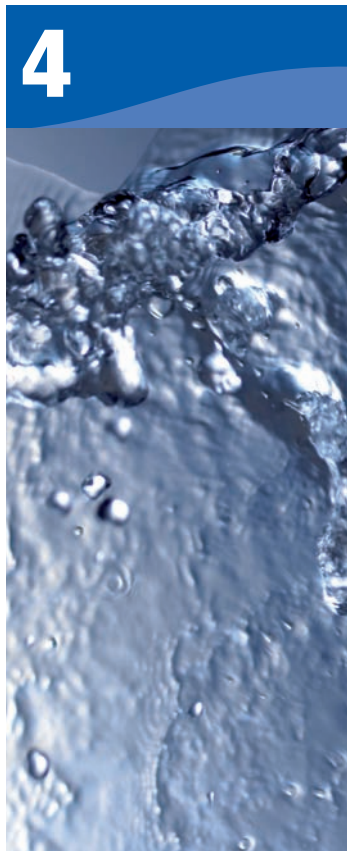
XARXA CLAVEGUERAM		2007	2008	2009
Neteja xarxa amb camió	km	71	71,3	108,5
Neteja xarxa manual (embornals)	u.	7.305	4.421	7.632
Neteja xarxa manual (reixes)	u.	96	108	187
Avisos abonats	u.	312	369	334
Actuacions reparacions		274	327	238

Realització de treballs a tercers

S'han executat, per compte dels sol·licitants, un total de 56 noves connexions al clavegueram i s'han inspeccionat 61 claveguerons existents per a la seva homologació.

LES TECNOLOGIES EN LA GESTIÓ DE L'AIGUA

Aigües de Mataró incorpora i aplica les tecnologies de la informació i el coneixement per assegurar l'eficiència del servei de l'aigua en tots els seus àmbits i l'excel·lència de tota la seva activitat.



Aigües de Mataró incorpora i aplica les tecnologies de la informació i el coneixement per assegurar l'eficiència del servei de l'aigua en tots els aspectes —el tècnic, l'operatiu, el de gestió, el comercial i l'atenció al client—, garantint en tot moment el correcte funcionament de totes les seves instal·lacions i la integració i seguretat de les informacions.

Durant l'any 2009, Aigües de Mataró ha continuat desenvolupant i implantant tecnologies i sistemes d'informació per millorar la gestió de l'aigua i donar als usuaris una major qualitat en el servei i la informació.

Aquests han estat:

Implantació del sistema de gestió integral de compres, mitjançant un *software* ERP, Logic Class, que ens permet gestionar tot el cicle integral de compres a partir d'una necessitat de compra, la sol·licitud d'ofertes, la realització de comandes, així com les ordres de treball associades i l'enllaç amb les factures i la comptabilitat. Aquesta implantació ens millora la comunicació interna i l'eficiència entre departaments, la relació amb el proveïdor, la gestió documental, la traçabilitat i la transparència de les informacions.

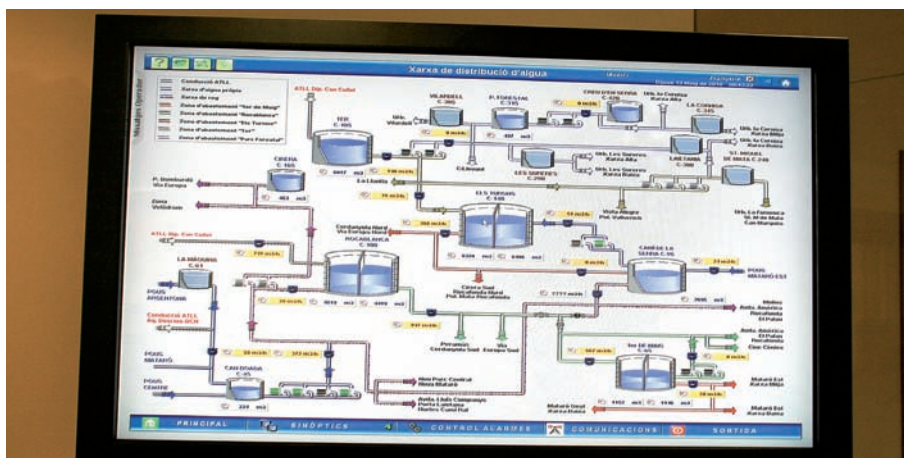
GIAQUA. Davant la necessitat de renovar l'actual sistema informàtic de gestió d'abonats, en aquest exercici s'inicia el desenvolupament del nou sistema de gestió d'abonats GIAQUA per millorar el servei que s'ofereix als clients i abonats en relació amb la gestió d'avís i atenció al client, contractació, pressupostos, lectures, facturació i ordres de treball. Aquest desenvolupament es realitza en cooperació amb les empreses municipals d'aigua de Barberà del Vallès, Castellbisbal, el Prat de Llobregat, Manresa i Vilanova i la Geltrú. L'empresa Ingeniería de la Información IN2 desenvolupa la nova aplicació informàtica emprant les darreres tecnologies de la informació.

Oficina On-line. Al 2009 s'han incorporat més utilitats en aquest servei d'Oficina On-Line d'Internet, que és ubicat dins el web de la companyia www.aiguesmataro.cat. A través de l'Oficina On-Line, Aigües de Mataró ofereix als abonats la possibilitat d'accedir a la informació que té l'entitat respecte a les seves dades identificatives, bancàries, de consum, de facturació i de lectura de comptador, sense necessitat de desplaçar-se a les oficines de la companyia. També els ofereix la possibilitat de modificar les dades de forma instantània, en cas que l'abonat ho consideri oportú.

Telecomandament. Durant aquest any s'ha desenvolupat el nou sistema de telecomandament d'Aigües de Mataró en col·laboració amb l'empresa ADASA Sistemes, per realitzar la gestió centralitzada de les instal·lacions de la xarxa d'abastament de forma telecomandada, amb una major seguretat i estabilitat. Aquest sistema amb representació hidràulica de les instal·lacions ens permetrà conèixer en temps real l'estat del sistema d'abastament: els nivells i volums, els cabals, l'estat de les bombes d'elevació i altres paràmetres, i actuar de forma instantània o programada, gestionant alhora un conjunt d'alarmes i informacions històriques.

Durant l'any 2009,
Aigües de Mataró
ha continuat
desenvolupant i
implantant tecno-
logies i sistemes
d'informació per
millorar la gestió de
l'aigua i donar als
usuaris una major
qualitat en el servei i
la informació.





Millores del sistema d'informació geogràfica (SIG) i de la cartografia digital. El sistema d'informació geogràfica (SIG) ens permet conèixer, inventariar, analitzar i gestionar la xarxa de distribució d'aigua i la xarxa de clavegueram sobre un suport geogràfic amb la cartografia digital de Mataró. Es disposa d'aplicacions pròpies desenvolupades: NETAQUA, NETSANEA. Al 2009 s'han incrementat les funcionalitats del sistema amb el desenvolupament de noves eines de suport a la gestió tècnica dels serveis, com per exemple les orientades a l'anàlisi de consums a la xarxa de distribució d'aigua potable o a la gestió de les neteges de la xarxa de clavegueram.

Cal destacar també el desenvolupament d'un projecte tecnològic que ha permès automatitzar, aprofitant les capacitats del sistema d'informació geogràfica, l'adaptació de les xarxes al nou sistema de referència de la cartografia municipal. Aquesta migració permetrà una millor integració amb la resta de sistemes d'informació corporatius.

Lectura comptadors via ràdio. S'ha implantat una prova pilot per realitzar lectures de comptadors electrònics a distància via ràdio, desenvolupant un *software* de comunicació en cooperació amb l'empresa CONTAZARA, així com un *software* propi de lectura i anàlisi de consums. Aquesta tecnologia ens permetrà millorar la gestió de lectures i consums i donar una informació millor i de qualitat a l'abonat.

Aigües de Mataró, en la planificació i desenvolupament dels sistemes d'informació, aplica les metodologies necessàries, així com una correcta gestió de la qualitat i la innovació, per obtenir una forma sistemàtica i comuna de treball dins de l'organització que permeti augmentar la qualitat i productivitat en el desenvolupament i manteniment dels sistemes reduint els terminis i despeses, i garantir una major satisfacció als usuaris interns i externs.

El sistema d'informació geogràfica (SIG) ens permet conèixer, inventariar, analitzar i gestionar la xarxa de distribució d'aigua i la xarxa de clavegueram sobre un suport geogràfic amb la cartografia digital de Mataró.

LA QUALITAT I LA INNOVACIÓ COM A VECTORS ESTRATÈGICS

Aigües de Mataró basa la seva estratègia empresarial en la gestió de la qualitat i la gestió de la innovació, que considera processos estratègics que interactuen en totes les àrees de l'empresa per aportar valor als nostres serveis.

5



Un dels punts en què Aigües de Mataró basa la seva estratègia empresarial és la gestió de la qualitat i la gestió de la innovació, considerats alhora processos estratègics i clau que interactuen de forma transversal en totes les àrees de l'empresa i que aporten valor als nostres serveis i els milloren.

5.1. La gestió de la qualitat

Aigües de Mataró entén la qualitat com donar satisfacció a les necessitats dels clients de forma productiva, és a dir, amb el mínim cost i eliminant malbarataments existents a l'empresa. Considera tant els clients interns (empleats, departaments, serveis, etc.) com els clients externs (proveïdors, abonats, ciutadans, administracions i institucions, empreses, així com l'entorn de l'empresa, el social, l'econòmic, l'ambiental i el cultural).

Aigües de Mataró va adoptar el compromís amb la qualitat signant la política del sistema integrat de la gestió de la qualitat, el medi ambient i la prevenció dels riscos laborals al desembre del 2006.

Al 2009 s'ha finalitzat la implantació del sistema de qualitat, que és un conjunt de polítiques, procediments i eines que fan possible gestionar la qualitat d'una manera eficaç i eficient per tal d'aconseguir els objectius fixats en matèria de qualitat. S'han implantat un total de 43 procediments agrupats en procediments estratègics, clau i de suport, seguint els requisits i complint les normes UNE-EN-ISO 9001:2008.

Al mes de desembre Aigües de Mataró assoleix l'auditoria de certificació realitzada per l'empresa auditora TÜV RHEINLAND sobre el sistema de gestió de qualitat (SGQ) de l'empresa. L'abast de la certificació inclou la gestió del servei de captació, emmagatzematge, tractament, anàlisi, disseny i distribució de la xarxa d'abastament d'aigua de consum, i la gestió del servei de recollida, transport, anàlisi i disseny de la xarxa d'aigües residuals i pluvials.

El laboratori d'Aigües de Mataró disposa de la certificació segons la norma UNE-EN-ISO 9001:2000, per l'abast del servei de control i anàlisis d'aigües potables, aigües residuals, fangs, contaminants atmosfèrics i anàlisis microbiològiques d'aigües, sorres, superfícies i aliments, i aquest any treballa per obtenir la recertificació segons la norma ISO 9001:2008 i per l'obtenció de la certificació de les normes específiques per a laboratoris UNE-EN-ISO 17.000.

Els avantatges que s'obtenen a partir del sistema de qualitat, entre d'altres, són:

- L'adequació dels productes i serveis a les necessitats dels clients, la millora dels processos productius de l'empresa i la millora contínua.
- Reduir al mínim el malbaratament de temps, energia, processos, matèries primeres, etc.
- Reduir el risc d'errors en els productes, serveis i processos ja que són revisats i controlats.

Al 2009 s'han implantat un total de 43 procediments agrupats en procediments estratègics, clau i de suport, seguint els requisits i complint les normes UNE-EN-ISO 9001:2008.



- Millorar la gestió, la comunicació dins l'empresa i la implicació dels treballadors.
- L'alineació amb l'estratègia de l'empresa, amb l'establiment de polítiques, objectius i fites més eficients.
- Oferir una garantia i millorar la confiança dels clients actuals i futurs.
- Una millor imatge de l'empresa.

El sistema de gestió de la qualitat d'Aigües de Mataró estableix les pautes per crear una cultura empresarial i un model de gestió orientat al client i encaminat a satisfer les seves necessitats i expectatives.

La innovació permet una millora del servei al client i en la creació de dinàmiques de participació i motivació entre el personal de l'empresa.

5.2. La gestió de la innovació

Aigües de Mataró es planteja la innovació com un repte estratègic que permet generar i convertir les bones idees i el coneixement en productes, processos i serveis per aportar un valor i una millora a l'empresa, perquè aquesta es pugui adaptar al client, al mercat i a l'entorn.

El fet de tenir identificats els processos de l'empresa i els objectius a partir del sistema de gestió de qualitat ens facilita a la vegada la identificació dels processos i dels projectes interns que són susceptibles de ser tractats com a projectes d'innovació, i planificar les possibles línies estratègiques en què es pot aplicar aquesta innovació.

Al maig del 2009 es presenta, en cooperació amb les empreses municipals d'aigua de Barberà del Vallès, Castellbisbal, el Prat de Llobregat, Manresa i Vilanova i la Geltrú, i el soci tecnològic IN2, el projecte d'innovació GIAQUA a la convocatòria 1/2009 del Plan Avanza I+D del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, en què s'obté la resolució i aprovació d'un ajut per a l'execució del projecte.

Al juliol del 2009, Aigües de Mataró estableix un conveni amb AIDIT (Agència d'Accreditació en Investigació, Desenvolupament i Innovació Tecnològica) amb la finalitat de contribuir a l'impuls i la gestió dels projectes d'innovació i acreditar i certificar els projectes d'innovació que es realitzen a l'empresa. En aquest sentit es defineixen dues línies d'innovació: els sistemes d'informació geogràfica i la cartografia digital, i l'aplicació de les TIC a la gestió integral del cicle de l'aigua.

D'aquesta manera, Aigües de Mataró pren el compromís de sistematitzar de forma eficient i estructurada la innovació amb l'aplicació de metodologies de projectes, de planificar i revisar el procés d'innovació d'acord amb l'estratègia i els objectius de l'empresa. Això ha d'incidir en una millora del servei als clients i en la creació de dinàmiques de participació i motivació entre el personal de l'empresa.



LA RESPONSABILITAT SOCIAL

6

Aigües de Mataró pren el compromís definit per la Comissió Europea quant a responsabilitat social de les empreses d'«integrar voluntàriament les preocupacions socials i mediambientals en les seves operacions i activitats comercials i en les seves relacions amb tots els interlocutors».



La Comissió Europea defineix la responsabilitat social de les empreses (RSE) com «la integració voluntària, per part de les empreses, de les preocupacions socials i mediambientals en les seves operacions i activitats comercials i en les seves relacions amb tots els interlocutors (*stakeholders*)».

6.1. Un pilar fonamental: els empleats

Aigües de Mataró, dins la política de responsabilitat corporativa, té especial consideració pels seus empleats, que són considerats un valor en si mateix i que constitueixen el capital humà de la companyia.

La nostra política interna inclou mesures orientades a millorar la formació i el desenvolupament personal i professional, la igualtat i la diversitat, la seguretat i la salut, així com la conciliació de la vida professional i personal. Malgrat tot, som conscients que encara ens queda un camí per recórrer i assolir noves fites i compromisos.

Dins d'un marc d'una situació econòmica global molt difícil, i amb la finalitat de poder mantenir i millorar un servei de qualitat als nostres abonats, Aigües de Mataró ha apostat durant l'any 2009 per una política d'estabilitat a la seva plantilla incrementant-ne moderadament els efectius, que ara són 88 persones.

Aigües de Mataró disposa d'un equip humà jove, amb una mitjana d'edat de 41 anys, amb un perfil formatiu que tendeix cada vegada més a l'especialització en cada àrea. En els darrers anys s'hi ha produït un increment significatiu dels titulats universitaris, tant de grau mig com superior (un 32% de la plantilla, actualment).

Aigües de Mataró
ha apostat durant
l'any 2009 per una
política d'estabilitat
a la seva plantilla
incrementant-ne
moderadament els
efectius, que ara són
88 persones.



L'evolució tecnològica del sector i de les exigències del servei han fet que en els últims anys es necessiti un nombre cada cop més gran de tècnics en les diferents àrees de l'empresa. La temporalitat dins del nostre equip s'ha reduït durant l'any 2009, i actualment els contractes temporals només suposen el 4,5% del total.

Pel que fa a la vinculació del personal a l'empresa, l'antiguitat mitjana del personal d'Aigües de Mataró és de 12 anys. La combinació dels factors exposats anteriorment ens possibiliten que el servei als abonats de la ciutat el presti una organització dinàmica, formada, especialitzada i molt compromesa amb el servei.



Aigües de Mataró està compromesa fermament en polítiques de prevenció de riscos laborals, convocant de forma continuada accions formatives per als nostres treballadors i fent revisió constant dels protocols i mètodes de treball per tal de garantir unes condicions de feina segures i saludables als nostres col·laboradors, tant interns com externs. Fruit d'aquest compromís, hem aconseguit que la taxa d'absentisme laboral presenti en els darrers anys una marcada línia descendent. No obstant això, l'objectiu de la companyia en aquest sentit sempre ha de ser "accidents 0", i el nostre compromís és i continuarà sent treballar-hi per tal d'aconseguir-ho. Val a dir que l'equip d'Aigües de Mataró, en tots els sentits, sempre s'ha mostrat plenament identificat amb aquest objectiu, col·laborant activament en l'adopció de mesures preventives i en la conscienciació de tot el col·lectiu en aquesta matèria.

6.2. Compromís amb la sostenibilitat

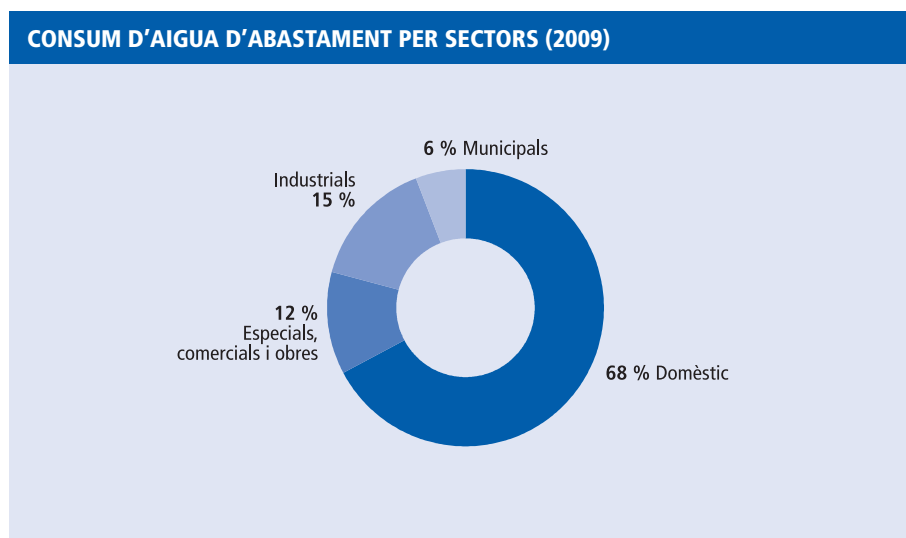
La signatura de la Carta de les ciutats europees cap a la sostenibilitat o Carta d'Aalborg, a la qual Mataró es va adherir el 18 de juliol de 1996, va incorporar la nostra ciutat a la campanya europea i li va fer compartir un compromís amb molts pobles i ciutats.

Aquest fet es va concretar en l'Agenda 21. Han estat 10 anys d'implantació, seguiment i actualització, i els indicadors de la nostra ciutat i en especial els de l'aigua han situat la nostra ciutat en una molt bona posició.

Ara s'inicia un nou full de ruta per als propers 12 anys, és a dir, un nou pla d'acció que fa un èmfasi especial en la lluita contra el canvi climàtic. La ciutat de Mataró pren un compromís amb la Unió Europea en termes d'emissió de gasos d'efecte hivernacle, d'estalvi energètic i d'utilització d'energies renovables. Per tant, és un nou repte ambiental, econòmic i social en què Aigües de Mataró, com a societat privada municipal, es planteja com a punt prioritari orientar la seva estratègia i política empresarial cap al desenvolupament sostenible i sap que té un paper molt important per fer per la proximitat al ciutadà i que aquesta millora en l'actuació ambiental no tan sols repercutirà en un benefici propi i en un benefici al medi ambient, sinó que també constituirà un exemple per a la comunitat.

		2009	2008	2007
1	Consum total anual aigua domèstica de la xarxa (Dotació aigua domèstica)	4.643.480 m ³ 104 l/hab./dia	4.535.356 m ³ 103 l/hab./dia	4.747.223 m ³ 109 l/hab./dia
2	Percentatge d'abonats que superen el doble del consum d'aigua mitjà de la ciutat	4,65 %	4,95 %	6,02 %
3	Percentatge d'abonats que superen el triple del consum d'aigua mitjà de la ciutat	0,95 %	0,97 %	1,03 %
4	Volum anual d'aigua TOTAL destinada a reg municipal	225.965 m ³	177.643 m ³	248.300 m ³
5	Volum anual d'aigua de la xarxa de pous propis que s'utilitza per al reg	83.233 m ³	61.698 m ³	98.022 m ³
6	Percentatge d'aigua de pous propis respecte del volum total d'aigua destinada a reg municipal	37 %	35 %	39 %
	Cens oficial a 1 de gener (habitants)	121.749	119.858	119.441

Dins de les actuacions de treball previstes en l'Agenda 21 de la ciutat de Mataró, i més concretament en el punt "1.4. Foment de l'estalvi de l'aigua i el control dels consums", Aigües de Mataró aplica des de fa bastants anys tot un conjunt de mesures de gestió —una política d'aigua basada en la gestió de la demanda, un control dels consums, una política tarifaria que estimula l'estalvi de l'aigua i una sensibilització del consum al ciutadà, entre d'altres— que ens permet assolir uns bons indicadors en estalvi d'aigua.



Entenem que l'aigua, a més de ser valorada com a recurs, cal reconèixer-la com a part indispensable de la vida i del medi ambient pels seus valors ecològics i socials i com un patrimoni natural, públic, essencial i imprescindible que cal preservar.

Aigües de Mataró realitza la gestió de l'aigua des d'un punt de vista ampli, basat en un ús sostenible d'aquest bé natural.

Entenem que l'aigua, a més de ser valorada com a recurs, cal reconèixer-la com a part indispensable de la vida i del medi ambient pels seus valors ecològics i socials i com un patrimoni natural, públic, essencial i imprescindible que cal preservar.

En aquest sentit la Directiva marc de l'aigua (DMA) és l'instrument d'aplicació obligada o marc normatiu integrat i transparent dels estats membres de la Unió Europea per convertir la «nova cultura de l'aigua» en una política concreta que s'ha de coordinar amb la resta de polítiques sectorials.

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

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



6.3. Principals distincions i convenis de col·laboració

Distincions i reconeixement a l'esforç

Aigües de Mataró ha rebut diverses distincions en reconeixement al seu esforç en la millora del medi ambient i dins del marc d'actuació de la responsabilitat corporativa.

Any 2006

La bona gestió en l'àmbit de la sostenibilitat va ser mereixedora l'any 2006 del Premi Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya en l'àmbit temàtic de la gestió ambiental de l'aigua, en reconeixement a tota una trajectòria de 25 anys (1980 – 2005).

Any 2009

Aigües de Mataró rep el premi de mans del president de la Diputació de Barcelona Antoni Fogué a la millor iniciativa local d'estalvi d'aigua 2008 de la Diputació de Barcelona pel projecte dut a terme al llarg de 2008, La Gestió Eficient com a Fonament en la Sostenibilitat de l'Aigua a la Ciutat de Mataró.

Aigües de Mataró rep un guardó durant els Premis de l'Aigua 2009, atorgat per l'Associació d'Amics de l'Aigua amb motiu del Dia Mundial de l'Aigua, per tota la tasca duta a terme per minimitzar les fuites d'aigua a les conduccions.

Acords i convenis amb organismes públics, universitaris i empresarials

Aigües de Mataró té la voluntat de treballar i col·laborar amb els estaments públics, les universitats i les organitzacions professionals del sector per tal d'intercanviar coneixements i establir acords que ajudin a millorar el servei i la gestió de l'aigua, dins d'un marc de respecte social i ambiental i aplicant l'estratègia i accions definides en el Pla de comunicació corporatiu.



Durant l'any 2009 s'han establert els convenis de col·laboració següents:

Aigües de Mataró col·labora amb l'Institut de Promoció Econòmica de Mataró (IMPEM) en el projecte ATENEA de la Diputació de Barcelona, que pretén fomentar la igualtat d'oportunitats de les dones a les empreses de la ciutat establint, d'una banda, un contracte de pràctiques a una dona vinculada al projecte en situació d'atur i amb competències professionals d'alt nivell i, de l'altra, obtenir una diagnosi en relació amb la sensibilització de la companyia a fomentar la igualtat d'oportunitats.

Aigües de Mataró estableix un conveni de col·laboració amb la Universitat Politècnica de Catalunya per donar suport al Seminari Internacional sobre Organitzacions Sostenibles dins dels estudis del Màster de Sostenibilitat de la UPC. Fruit d'aquest conveni l'empresa es compromet a ser cas d'estudi i a col·laborar en el treball sobre sostenibilitat que faran els seus alumnes, amb què obtindran l'estudi "Estratègies d'educació per la sostenibilitat: Pla d'actuació social d'Aigües de Mataró".

Aigües de Mataró participa en el projecte TooPath dels equips d'investigació en simulació del Laboratori de Càlcul de la FIB (UPC), del Departament de Telecomunicacions i Enginyeria de Sistemes (UAB) i de l'Institut de Robòtica i Informàtica Industrial (UPC/CSIC).

Aigües de Mataró
té la voluntat de
treballar i col·laborar
amb els esta-
ments públics, les
universitats i les
organitzacions profes-
sionals del sector
per tal d'intercanviar
coneixements i
establir acords que
ajudin a millorar el
servei i la gestió de
l'aigua.

LA COMUNICACIÓ CORPORATIVA

7

Aigües de Mataró es planteja millorar la comunicació corporativa, i entén que, si bé és necessari fer una gestió eficient i sostenible del cicle del aigua, és també important saber-ho comunicar a la ciutadania i a l'entorn més proper.



A la fi del 2008, Aigües de Mataró es planteja millorar la comunicació corporativa, entenent que, si bé cal fer una gestió eficient i sostenible del cicle del aigua, també és important saber-ho comunicar a la ciutadania i a l'entorn més proper.

Es creu necessari que la ciutadania valori la gestió i el servei de l'aigua i prengui consciència de l'estalvi del recurs i dels aspectes ambientals, socials i econòmics que hi estan relacionats. Es vol donar més rellevància a la participació social i a la transparència en les polítiques de l'aigua.

Per això Aigües de Mataró elabora i implanta el Pla de comunicació corporatiu com a eina estratègica per identificar, projectar i transmetre a cadascun dels seus públics el missatge idoni, basant aquesta comunicació en transmetre de forma clara i inequívoca la nostra identitat i els valors propis que ens defineixen en clau de transparència, proximitat i eficiència.

Aigües de Mataró, al llarg del 2009, ha treballat per millorar i potenciar:

- La comunicació interna envers els seus empleats.
- La imatge corporativa, a través de diferents aplicacions de la nova marca, de la memòria corporativa, amb la identificació i el reconeixement visual i la unificació i integració dels diferents elements comunicatius en vehicles i roba de treball.
- L'associació d'Aigües de Mataró amb l'Ajuntament de Mataró mitjançant una convivència visual òptima de les respectives marques i tipus de missatges transmesos.
- L'augment de la notorietat d'Aigües de Mataró mitjançant l'increment de la presència en els mitjans de comunicació locals i l'augment de la freqüència de les accions comunicatives. Un exemple el trobem en la campanya de sensibilització realitzada en període de sequera i altres campanyes comunicatives coincidint amb les Santes o el Nadal.
- La coordinació amb l'Àrea de Comunicació de l'Ajuntament en relació amb les notes de premsa per informar la ciutadania, entre d'altres, de les diferents obres d'ampliació o millora de la xarxa. L'any 2009 s'han generat 25 notes de premsa, 15 de les quals han estat promogudes per l'Ajuntament de Mataró per temes relacionats amb obres municipals.

Una altra de les línies de treball del Pla de comunicació és l'acostament de la companyia a la ciutadania, donant a conèixer tant la feina que es realitza com la vocació pública del servei, establint una sèrie de contactes periòdics amb diferents segments de la població, com són les escoles o les associacions de veïns.

Durant aquest any s'ha col·laborat amb 2 treballs de recerca d'alumnes d'instituts de secundària (IES) de Mataró relacionats amb l'aigua, s'han atès 2 visites de grups d'alumnes de l'Escola d'Hostaleria del Maresme, s'han realitzat visites a les nostres instal·lacions de grups d'alumnes d'educació primària d'escoles de Mataró i s'ha col·laborat en una sessió tècnica amb el Col·legi d'Aparelladors de Mataró. També s'ha patrocinat i col·laborat en diverses publicacions d'associacions de

**Aigües de Mataró
elabora i implanta el
Pla de comunicació
corporatiu com a
eina estratègica.**



pares i mares i altres entitats. S'han atès diferents actes i visites institucionals, com una delegació de càrrecs electes i tècnics de la regió francesa d'Alvèrnia (Clèrmont-Ferrand), així com una delegació de l'Ajuntament de Dénia, Alacant.

Al 2009 Aigües de Mataró ha començat a desenvolupar el protocol de visites, donant un èmfasi especial a les visites escolars de la ciutat, diferenciant el missatge i els continguts segons les diferents etapes formatives:

La primària: volem difondre els conceptes de l'aigua, la seva realitat, el seu coneixement, donar a conèixer tota la feina que hi ha al darrere, el consum responsable i que l'aigua és un bé públic que s'ha de saber utilitzar per poder gaudir-ne.

L'ESO: volem oferir dades i informacions concretes de l'aigua, el tractament, la importància i la realitat a Mataró.

El batxillerat: volem explicar el cicle integral de l'aigua i la integració amb la nostra societat i la nostra ciutat. Tractar temes des de la vessant mediambiental i de conscienciació de l'aigua.



UNA VISIÓ DE FUTUR

Aigües de Mataró és sensible al context actual de crisi econòmica que vivim, i per això treballa per garantir que la ciutadania tingui un accés correcte i just als serveis públics que gestiona.

8



Aigües de Mataró té en consideració i és sensible amb el moment que vivim. En el context actual de crisi econòmica, treballa per garantir que la ciutadania tingui un accés correcte i just als serveis públics que gestiona.

També té en consideració la situació social, els canvis d'hàbit en el consum, el creixement demogràfic de la ciutat, la nova cultura de l'aigua, així com altres factors clau. Ara més que mai es requereix un esforç per gestionar l'aigua d'una forma més racional i eficient, oferint a la nostra ciutat un servei de qualitat.

És per això que, sent fidel als seus valors, missió i visió, presenta tant els objectius més immediats que cal assolir a curt i mitjà termini com les línies estratègiques i reptes de futur per als propers anys.

Ara més que mai es requereix un esforç per gestionar l'aigua d'una forma més racional i eficient, oferint a la nostra ciutat un servei de qualitat.

8.1. Objectius a curt i mitjà termini

Aigües de Mataró, complint amb els objectius estratègics d'empresa, es planteja les línies d'actuació i objectius a curt i mitjà termini següents, per mantenir i millorar l'eficiència i la qualitat del servei als seus clients:

- Dissenyar i desenvolupar el nou web corporatiu i millorar el servei Oficina On-Line.
- Seguir amb la implantació del Pla de comunicació, definint i aplicant, entre d'altres, els protocols de visites, de patrocinis i d'obres.
- Elaborar el Pla de responsabilitat social d'Aigües de Mataró.
- Identificar i gestionar els projectes i línies d'innovació de l'empresa.
- Mantenir l'estratègia de substitució de comptadors mecànics per electrònics, estenent i implantant la xarxa de comunicacions. Desenvolupar i implantar el nou sistema de lectures de comptadors electrònics.
- Implantar el nou sistema de gestió d'abonats GIAQUA.
- Implantar el nou sistema de telecomandament.
- Assolir l'acreditació i certificació de qualitat ISO 9001:2008 per a tota l'empresa. Implantar un sistema informàtic de gestió de la qualitat.
- Dissenyar i implantar el sistema de gestió ambiental ISO 14000.



8.2. Reptes de futur

Aigües de Mataró es planteja com a reptes de futur i dins l'àmbit de la gestió del cicle de l'aigua diversos reptes que han de permetre millorar la qualitat de l'aigua i ampliar la quantitat de recursos propis.

Aquests objectius estan orientats a assolir una cultura responsable de l'aigua i a fer més sostenible la gestió del servei, i es desglossen en les línies estratègiques d'actuació següents:

- L'elaboració del Pla director de l'aigua.
- Millorar la gestió de la demanda i fer arribar l'aigua als consumidors amb la millor qualitat possible.
- Mantenir les polítiques de fomentar l'estalvi d'aigua i el control dels consums, incentivant i promovent sistemes d'estalvi d'aigua.
- Estendre la doble xarxa de reg amb aigua de les captacions pròpies.
- Millorar la qualitat de l'aigua procedent dels aquífers ampliant la quantitat de recursos propis.
- Promoure la reutilització de l'aigua procedent de la depuradora segons el pla que s'estableixi amb l'Agència Catalana de l'Aigua.
- Seguir aplicant i executant les inversions previstes en el Pla director del clavegueram.
- Ampliar l'oferta de serveis d'anàlisi a la comarca i ser un laboratori de referència.
- Participar en la implantació de les polítiques mediambientals municipals i supramunicipals.
- Assolir un alt nivell d'eficàcia i d'eficiència en la gestió dels serveis públics.
- Millorar la participació i comunicació amb els usuaris i la ciutadania.
- Integrar dins l'estratègia i objectius de l'empresa les preocupacions socials.



L'ACTIVITAT ECONÒMICA DEL 2009

9

Aigües de Mataró té com un dels objectius prioritaris gestionar els serveis encomanats per l'Ajuntament, mantenint un nivell de qualitat satisfactori, un preu competitiu i socialment just, i l'autosuficiència econòmica.



Un dels objectius prioritaris d'Aigües de Mataró ha estat gestionar els serveis encomanats per l'Ajuntament, mantenint un nivell de qualitat satisfactori, un preu competitiu i just i l'autosuficiència econòmica, és a dir, generar prou recursos econòmics per assolir i fer front al desenvolupament de les activitats i de les inversions necessàries per ampliar i millorar els serveis.

La principal font de finançament d'Aigües de Mataró prové de la tarifa del servei i no rep cap ajuda o subvenció de l'Ajuntament ni d'altres administracions. Aigües de Mataró manté la tarifa a uns nivells econòmicament sostenibles, cosa que fa que el cost del servei per als consums responsables estigui molt per sota de la mitjana de la resta de ciutats de Catalunya.

Durant l'exercici 2009, l'import en euros de la venda d'aigua experimenta un petit increment com a conseqüència del lleuger increment del consum en relació amb l'any anterior i de la repercussió de les noves tarifes aprovades i aplicades als volums dels consums.

Aigües de Mataró ha acreditat un resultat corresponent a l'activitat de l'exercici 2009 de 1.363 milers d'euros i el flux de caixa generat ha estat de 2.872 milers d'euros destinats en la seva totalitat al finançament de les inversions.

La inversió total realitzada per Aigües de Mataró en el 2009 ha estat de 3.446 milers d'euros, dels quals s'ha destinat 1.984 milers d'euros al finançament de les obres del Pla director i la renovació de la xarxa de clavegueram, 1.273 milers d'euros a l'ampliació i renovació de la xarxa d'abastament d'aigua i les instal·lacions del servei d'aigua, 138 milers d'euros a tecnologia i aplicacions informàtiques i 51 milers d'euros a equips i aparells del laboratori.

El flux de caixa és el principal motor de creixement de l'empresa i permet finançar l'activitat i donar garantia i confiança per captar finançament i recursos externs.

La política d'inversions i consum responsable van encaminades a millorar la xarxa existent, la qualitat dels recursos, invertir en tecnologia i innovació i millorar el rendiment.

DADES ECONÒMIQUES I ESTADÍSTIQUES

10



BALANÇ DE SITUACIÓ A 31-12-2009

ACTIU	2009
A) ACTIU NO CORRENT	37.611.732
Immobilitzat Intangible	11.032.198
Aplicacions informàtiques	132.585
Altres immobilitzats intangibles	10.899.613
Immobilitzat Material	25.247.205
Terrenys i construccions	5.556.191
Instal·lacions tècniques/maquinària	18.611.704
Immobilitzat en curs	1.079.311
Inversions en empreses del grup i associades LL/T	1.028.693
Inversions financeres a llarg termini	294.216
Actius per impostos diferits	9.421
B) ACTIU CORRENT	5.220.400
Existències	257.020
Deutors comercials i altres comptes a cobrar	2.247.409
Inversions en empreses del grup i associades C/T	1.033.098
Periodificacions a curt termini	25.900
Efectiu i altres actius líquids equivalents	1.656.972
TOTAL ACTIU	42.832.132

PATRIMONI NET I PASSIU	2009
A) PATRIMONI NET	30.023.730
A-1) Fons propis	17.768.742
Capital	5.540.000
Reserves	10.876.354
Resultat de l'exercici	1.352.388
A-3) Subvencions, donacions i llegats rebuts	12.254.988
B) PASSIU NO CORRENT	7.386.110
Deutes a llarg termini	6.103.048
Deutes amb entitats de crèdit	5.702.063
Altres passius financers	400.985
Deutes amb empreses del grup i associades a llarg termini	1.273.641
Pasius per impostos diferits	9.421
C) PASSIU CORRENT	5.422.292
Deutes a curt termini	947.585
Deutes amb empreses del grup i associats a curt termini	504.746
Creditors comercials i altres comptes a pagar	3.969.961
Periodificacions	0
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU	42.832.132

COMPTE DE PÈRDUES I GUANYES (euros)

	2009
Import net de la xifra de negocis	11.872.422
Variació existències	-162.549
Treb. realitzats per l'empresa per al seu actiu	3.267.828
Aprovisionaments	-4.872.430
Altres ingressos d'explotació	425.885
Despeses de Personal	-4.176.642
Altres despeses d'explotació	-3.504.571,0
Amortització de l'immobilitzat	-1.956.532
Imputació subvencions immob. no financer	580.156
Deteriorament resultat alienació immob.	800
Altres resultats	44.285
RESULTAT D'EXPLOTACIÓ	1.518.652
Ingressos financers	79.413
Despeses financeres	-168.377
Deteriorament instruments financers	-65.913
RESULTAT FINANCER	-154.877
RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS	1.363.775
Impostos sobre beneficis	-11.387
RESULTAT DE L'EXERCICI	1.352.388

CONSUM D'AIGUA A MATARÓ (m³/any)	2008	2009
Domèstics	4.503.096	4.643.480
No domèstics públics	1.928.356	1.806.642
Públics	231.228	399.062
TOTAL MATARÓ	6.662.680	6.849.184

DOTACIÓ TOTAL MATARÓ	2008	2009
Litres / habitant / dia	167	168

CONSUM DOMÈSTIC DIARI D'AIGUA	2008	2009
Litres / habitant / dia	103	104

RENDIMENT SERVEI D'AIGUA (m³/any)	2008	2009
No facturat	652.678	607.734
Registrat	6.662.680	6.849.184
RENDIMENT	91%	92%

ADDUCCIÓ (m³/any)	2008	2009
Aigua Ter	5.830.422	5.894.192
Aigua pròpia	1.484.936	1.562.726
TOTAL ADDUCCIÓ	7.315.358	7.456.918
PROPORCIÓ TER / TOTAL	80%	79%

AQUÍFER RIERA D'ARGENTONA	2008	2009
Extracció (litres/segon)	47	38,5
Pluja (litres / m²)	703	446
Mitjana nivell d'aigua als pous (cm)	286	375

XARXA AIGUA POTABLE (km)	2008	2009
Canonades de foneria	81,8	83,6
Canonades de fibrociment	82,9	79,9
Canonades de polietilè	149,5	162,3
Altres	9,4	9,9
TOTAL XARXA AIGUA (km)	323,6	335,7
Renovació / ampliació xarxa d'aigua (m.l.)	7.563	10.365

XARXA CLAVEGUERAM (km)	2008	2009
Canonades circulars	194,2	202,2
Galeries	13,2	13,2
Altres	6,7	1,5
TOTAL CLAVEGUERAM (km)	214,1	216,9
Renovació / ampliació clavegueram (m.l.)	4.752	2.313

INDICADORS D'AIGUA DE L'AGENDA 21	2008	2009
Percentatge d'abonats que superen el doble del consum d'aigua mitjà de la ciutat	4,95 %	4,65 %
Percentatge d'abonats que superen el triple del consum d'aigua mitjà de la ciutat	0,97 %	0,95 %
Volum anual d'aigua de la xarxa destinada a reg municipal (m³)	177.643	225.965
Volum anual d'aigua de la xarxa de pous propis que s'utilitza per al reg (m³)	61.698	83.233
Percentatge d'aigua de pous propis respecte del volum total d'aigua destinada a reg municipal	35%	37%
Cens oficial a 1 de gener (habitants)	119.858	121.749

ACCIÓ COMERCIAL	2008	2009
ABONATS		
Comptadors	56.207	56.420
Aforaments	304	243
Disminució aforaments	110	61
Contra incendis	892	890
TOTAL ABONATS (a 31 / 12)	57.401	57.555
GESTIÓ DE COBRAMENT		
Factures del servei emeses	244.256	286.101
Factures amb tancament d'aigua	3.125	4.138
Factures del servei incobrables	372	867
Tancaments realitzats	2.204	3.732
Factures incobrables / Factures emeses	0,15%	0,30%
Factures amb tancament / Factures emeses	1,28%	1,45%
Import cobrat / Import facturat	99,85%	99,71%
CONTRACTACIÓ		
Sol·licituds pressupost aigua	525	478
Sol·licituds pressupost clavegueram	199	153
Altes servei d'aigua	1.736	1.679
Baixes servei d'aigua	1.168	1.530
Altes servei contra incendis	27	24
Baixes servei contraincendis	7	22

DETALL DE LES FACTURACIONS DEL SERVEI	2008	2009
Servei de subministrament d'aigua	6.541.814	6.629.130
Servei de clavegueram	2.946.221	2.891.221
Cànon d'aigua	3.452.055	3.479.157
I.V.A.	688.865	692.063
TOTAL (€ any)	13.628.955	13.691.571

TREBALLS SERVEI D'AIGUA	2008	2009
Escomeses instal·lades	441	333
Comptadors col·locats en altes noves	1.767	1.681
Comptadors substituïts	2.347	3.375
Avisos abonats	2.444	2.504
Avaries xarxa i escomeses d'aigua	1.198	1.153

TREBALLS SERVEI CLAVEGUERAM	2008	2009
Claveguerons nous	97	50
Revisions claveguerons	67	49
Avaries xarxa clavegueram	327	254

RECURSOS HUMANS	2008	2009
PER PROFESIONS		
Tècnics	30	31
Administratius	28	27
Operaris	28	30
TOTAL (a 31 de desembre)	86	88
PER ACTIVITATS		
Aigua potable	57,2	58,2
Clavegueram	6,4	6,8
Laboratori	14,0	14,0
Altres	6,5	6,5
PER ESTUDIS		
Superior	12	13
Mig	14	15
FP	48	50
Primaris	10	10
PER EDATS		
20-30 anys	14	20
30-40 anys	32	27
40-50 anys	19	23
50-100 anys	19	18
TOTAL (mitjana any)	84,1	85,5

ACTIVITAT DEL LABORATORI	2008	2009
MOSTRES PER TIPUS DE CLIENT		
Ajuntament de Mataró	1.023	1.211
Aigües de Mataró	7.943	8.478
Servei a tercers	26.818	26.659
TOTAL	35.784	36.348
PARÀMETRES PER TIPUS D'ACTIVITAT		
Aigües Consum	87.322	88.614
Medi Ambient	5.153	5.589
Aigües Residuals	61.296	61.747
Aliments	938	1.052
Altres	12.590	14.058
TOTAL	167.299	171.060

AIGÜES DE MATARÓ, SA

Societat municipal

Carrer Pitàgores, 1-7. 08304 Mataró

Tel. 93 741 61 00 Fax 93 741 61 01

info@aiguesmataro.cat

www.aiguesmataro.cat

Edita

AIGÜES DE MATARÓ, SA

Societat municipal

Juny de 2010

Continguts

AIGÜES DE MATARÓ SA

Correcció de textos

INK Catalunya, SA

Disseny i maquetació

SUBJECT, màrqueting social, SCP

Fotografies

Portada: Elisenda Fontarnau

Banc d'imatges d'Aigües de Mataró SA

Rodrigo Surrell

Impressió

GESTIÓ DIGITAL, SL

